

Thomas Gelmi

Durchstarten

**Was Sie von Flugbegleitern über
Führung, Teamwork und
Kundenkontakt lernen können**

WILEY

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhalt

Vorwort	9
Check-In	13
Pre-Flight (Teil 1)	21
Selbstkompetenz	25
Selbstkenntnis	26
Selbstbewusstsein	45
Selbstmanagement	62
Beziehungskompetenz	91
Situations- und Sozialbewusstsein	92
Kommunikation	105
Beziehungsmanagement	127
Pre-Flight (Teil 2)	151
Destination Leadership	155
Über den Wolken	155
Herausforderungen in der Führung	159
Durchstarten im Leadership	167
Destination Teamwork	• 193
Über den Wolken	193
Herausforderungen im Teamwork	197
Durchstarten im Teamwork	200
Destination Kundenkontakt	215
Über den Wolken	215
Herausforderungen im Kundenkontakt	219
Durchstarten im Kundenkontakt	222
Destination Privatleben	233
Über den Wolken	233
Herausforderungen im Privatleben	236
Durchstarten im Privatleben	241

Safe Landing.....	253
Danksagung	267
Über den Autor	269
Anmerkungen.....	271
Literaturverzeichnis.....	275
Stichwortverzeichnis	277