



TIPPGEBER KUNDEN-CODE

Das Leben ist ein Wunschkonzert

NORBERT BECK

Norbert Beck

TIPPGEBER RESILIENZ

Stell Dich ein zum Glücklichsein

3. Auflage 2024

ANMERKUNG

Um die Leserlichkeit dieses Tippgebers zu erhöhen, habe ich in der Regel die maskuline Schreibform gewählt. Dies ist als eine rein sprachliche Festlegung ohne sozialen Bezug zu verstehen. Selbstverständlich und ausdrücklich ist bei den verwendeten Formulierungen die weibliche und diverse Schreibform immer mit einbezogen. Herzlichen Dank für Dein Verständnis.

Norbert Beck

TIPPGEBER RESILIENZ

Stell Dich ein zum Glückhchsein

© 2024 Norbert Beck

Verlag:

Norbert Beck Service WM

Sportheimstraße 4a

92318 Neumarkt

01735855656

E-Mail: n.beck@servicewm.de

Internet: www.servicewm.de

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung. Die im Werk verwendeten Bilder wurden von [adobe.stock.com](https://www.adobe.com/stock) lizenziert.

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	7
GEH IN DEN TUNNEL.....	12
STEUERE DEINE GEFÜHLE	17
BEACHTE DEINEN ULTRADIENEN RHYTHMUS.....	22
PROGRAMMIERE GEWOHNHEITEN UM	27
PFLEGE DEINE BEZIEHUNGEN	33
ACHTE AUF DEIN MINDSET	40
FINDE DEINE STRESSOREN	46
STELL DEIN GRÜBELN EIN	53
STEH WIEDER AUF.....	57
LERNE ZU GENIEßEN	64
FINDE DEINE LEBENSZIELE	70
MULTITASKING IST EINE SELBSTTÄUSCHUNG	76
LOBE DICH TÄGLICH	82
LERNE DIE KUNST DES AUSRUHENS	86
ENTSCHLÜSSEL DEINEN LIFE-CODE.....	92
LERNE „CHARAKTERLESEN“	99
BEWUNDERE DIE DOMINANTEN	106
BESTÄTIGE DIE GEWISSENHAFTEN	114

SCHMEICHLE DEN NEUGIERIGEN.....	122
BERUHIGE DIE UNAUFFÄLLIGEN	129
LASS DIE REBELLEN ALLEINSEIN.....	136
HILF DEN FEINFÜHLIGEN	144
NIMM DIE MENSCHEN WIE SIE SIND.....	151
MEDITIERE TÄGLICH	157
PFLEGE SCHLAFRITUALE	164
NUTZE DEN RAUM	169
LÄCHLE DICH GESUND	174
DU BIST ALS SIEGER GEBOREN	180
SEI NICHT EVERYBODY'S DARLING	186
SEI GLÜCKLICH	192
SCHLUSSWORT.....	198
LITERATURVERZEICHNIS	200
AUTOR.....	203
WEITERE TIPPGEBER.....	206
IMPULSVORTRÄGE UND SEMINARE	209

VORWORT

Ein Hamsterrad sieht von innen aus wie eine Karriereleiter. Viele Menschen laufen in ihrem „Business-Hamsterrad“ so schnell, dass es nicht mehr von allein zum Stillstand kommt. Manche merken nicht einmal mehr, dass sie auch ihre Freizeit darin verbringen. Andere wiederum haben vergessen, wie sie ihr „Business-Hamsterrad“ stoppen können. Wieder andere wissen, wie sie es stoppen können - schaffen es aber nicht. Einige springen regelmäßig bewusst aus ihrem „Business-Hamsterrad“, um auf unterschiedlichste Weise Energie zu tanken oder innezuhalten und steigen dann neu motiviert wieder ein, um glücklich weiterzulaufen.



Als **„beruflich erfolgreich“** gelten in unserer Gesellschaft mehrheitlich Menschen, die in ihrem Beruf die **Karriereleiter emporgeklettert sind**, also z. B. in einer Führungsposition arbeiten und **viel Geld verdienen**. Glücksforscher fanden heraus, dass beruflicher und finanzieller Erfolg allein nicht ausreichen, um ein **„erfolgreiches Leben“** zu führen. Denn wer sein Leben lang nur der Karriere oder dem Geld hinterherläuft, der hat am Ende meistens auch nur Ruhm oder Geld oder bestenfalls beides. Versteh mich bitte an dieser Stelle nicht falsch. Genug Geld zu haben, ist wunderschön. Es macht das Leben bequemer und einfacher. Zur Wahrheit gehört aus meiner Sicht auch:

„Wenn Menschen traurig sind, weinen Sie lieber im Taxi als in einem Bahnabteil.“

Aber Geld allein reicht eben nicht aus für ein **„erfolgreiches Leben“**. Die Glücksforschung hat herausgefunden, dass **intakte soziale Beziehungen, Freude am Leben, Gesundheit und das Gefühl, glücklich zu sein**, mindestens genauso wichtig sind für ein **„erfolgreiches Leben“** wie **„beruflicher Erfolg“**. Was machen nun aber die Menschen, die ein **„erfolgreiches Leben“** im Sinne der Glücksforschung führen, anders als die Menschen, die nur **„beruflich erfolgreich“** sind? Welche Fähigkeiten besitzen Sie? Welche Einstellungen und Gewohnheiten haben Sie? In den letzten 20

Jahren durfte ich im Rahmen unserer „Service-Weltmeisterschaft“ (www.servicewm.de) in meinen Vorträgen zu mehr als 20 000 Selbständigen, Inhabern und Führungskräften aus unterschiedlichsten Branchen sprechen. Für ca. 5000 Klein- und mittelständische Unternehmen konnte ich auf Basis wissenschaftlich fundierter Kundenbefragungen einen **„Erfolgsindex“** errechnen. Ich hatte das Glück in dieser Zeit, viele **„beruflich erfolgreiche“** Menschen kennenzulernen. Die **wichtigste** Erkenntnis, die ich aus hunderten von Gesprächen, Interviews und den Auswertungen der Kundenbefragungen gewinnen konnte, ist folgende: Menschen, die **„beruflich“** erfolgreich sind und ein **„erfolgreiches Leben“** im Sinne der Glücksforschung führen, haben meistens eine **realistisch optimistische Grundeinstellung und ein hohes Einfühlungsvermögen für sich und andere Menschen**. Ihr **positives Mindset** ermöglicht es Ihnen, sich nach Rückschlägen und Niederlagen schnell wieder **emotional positiv aufzuladen**. Sie verfügen in der Regel über die Fähigkeit, in Stresssituationen ruhig zu bleiben und vor allem einen kühlen Kopf zu bewahren, weil sie ihre **Emotionen bewusst steuern können**. Ihre begrenzten **Ressourcen setzen Sie optimal ein**. Sie haben sich angewöhnt, **Ziele zu definieren, mit denen sie ihre unbewussten und bewussten Wünsche erreichen können**, und sie arbeiten konzentriert und engagiert an deren Verwirklichung. Viele Wissenschaftler fassen diese Einstellungen, Gewohnheiten und Fähigkeiten in dem Wort **„Resilienz“**

zusammen. Die Stärke der individuellen „Resilienz“ eines Menschen wird bereits im Mutterleib angelegt und in den ersten fünf Lebensjahren ausgeprägt. Die Resilienzforschung hat herausgefunden, dass jeder Mensch seine individuelle „Resilienz“ ein Leben lang trainieren und stärken kann, ähnlich wie einen Muskel. Die Fähigkeit unseres Gehirns, seine Struktur und Leistungsfähigkeit ein Leben lang zu verändern, nennt die moderne Hirnforschung **„Neuroplastizität“**. „Neuroplastizität“ ist aus meiner Sicht die wichtigste Erkenntnis moderner Hirnforschung in den letzten 20 Jahren. Trainingsgeräte, Tipps und Strategien zur Steigerung Deiner individuellen „Resilienz“ findest Du in diesem „Tipgeber Resilienz – Stell Dich ein zum Glücklichein“. Wenn Du die Trainingsgräte darin richtig und regelmäßig nutzt, wirst Du viele Deiner derzeitigen Einstellungen, Gewohnheiten und Fähigkeiten in Deinem Gehirn umprogrammieren, manche neu dazu programmieren und andere ins Unterbewusstsein verdrängen. Dadurch wird Deine individuelle Resilienz nachhaltig gestärkt. Eine starke „Resilienz“ ist die Grundlage für ein **„erfolgreiches Leben“** im Sinne der Glücksforschung. Die beiden US-amerikanischen Resilienzforscher, Dr. Karen Reivich und Dr. Andrew Shatte´, nennen in ihren Veröffentlichungen sieben Resilienzfaktoren, die entscheidend sind für eine starke Resilienz: Im deutschsprachigen Raum kennt man diese Resilienzfaktoren in der Regel unter dem Begriff „Die sieben Säulen der Resilienz“. Diese sind:

1. Emotionen steuern
2. Realistisch optimistisches Mindset
3. Selbstwirksamkeitsüberzeugung
4. Empathie für sich und andere
5. Ziele definieren und verfolgen
6. Fähigkeit zur Selbstreflektion
7. Impulskontrolle und Konzentration

„Die größte Überraschung an der Resilienz ist das Gewöhnliche.“ Die Fähigkeit zu denken, zu lachen, zu hoffen, zu handeln, um Hilfe zu bitten, sie anzunehmen und dem Leben einen Sinn zu geben.“ Nur leider ist das Gewöhnliche nicht so einfach.“

(Prof. Dr. Ann Masten, U.S.-Entwicklungspsychologin)

Mein „Tippgeber Resilienz“ ist ein Wegweiser zu diesem **„nicht so einfachen Gewöhnlichen“**.

Ich wünsche Dir viel Erfolg auf diesem Weg.

GEH IN DEN TUNNEL

„Man kann vieles unbewusst wissen, indem man es nur fühlt, aber nicht weiß.“

*Fjodor Michailowitsch Dostojewski
(Russischer Schriftsteller)*

Für Menschen ist die Fähigkeit, Gefühle bei sich und ihren Mitmenschen bewusst wahrzunehmen, die Voraussetzung, um Emotionen bewusst zu steuern. „Warum ist das so?“ Wenn Menschen miteinander kommunizieren, sind immer Gefühle im Spiel, die leider häufig fehlinterpretiert werden. Der deutsche Schriftsteller Kurt Tucholsky brachte es auf den Punkt, mit folgendem Zitat:

**„Wie sprechen Menschen mit Menschen?“
„Aneinander vorbei!“**

Das ist so, weil sie zu mehr als 90 % von ihren unbewussten Emotionen gesteuert werden und ihre bewussten Gefühle häufig nicht wahrnehmen. Die Hirnforscher unterscheiden zwischen Emotionen und Gefühlen. Das Wort „Emotion“ stammt vom lateinischen Wort „emovere“ und heißt herausbewegen“. Emotionen sind laut Hirnforschung Energien,

die im Unterbewusstsein des menschlichen Gehirns entstehen und dort wirken. In unserem Gehirn gibt es drei bestimmende Emotionssysteme. Sie heißen „**Spaß**“, „**Macht**“ und „**Sicherheit**“. Alle drei folgen dem gleichen „Life-Code“. Sie wollen im Bewusstsein von uns Menschen gute Gefühle erzeugen und schlechte Gefühle vermeiden. Jedes Emotionssystem verfolgt eigene Ziele. Das „**Spaßsystem**“ sucht ständig nach Abwechslung, Action und Abgrenzung zu anderen Menschen. Es will Langeweile unbedingt vermeiden. Das „**Machtsystem**“ strebt nach Unabhängigkeit, Leistungsfähigkeit und einem hohen sozialen Status. Ohnmacht und Bedeutungslosigkeit hasst es wie die Pest. Das „**Sicherheitssystem**“ sucht fortwährend nach guten sozialen Beziehungen, will möglichst alles und jeden kontrollieren und sich um andere Geschöpfe, egal ob Mensch oder Tier, kümmern. Unsicherheit und schlechte Beziehungen kann es nur schwer ertragen. Diese drei Emotionssysteme liegen im ständigen Wettstreit miteinander, und jedes kämpft darum, sich gegen die anderen beiden durchzusetzen. Wenn die Emotionssysteme in unser Bewusstsein vordringen, dann machen sie sich in Form von **Gefühlen** bemerkbar. Angst, Freude, Wut, Hass, Trauer, Schmerz, Ekel etc. sind dann im Körper von uns Menschen spürbar und im Gesicht und der menschlichen Stimme ablesbar. Erst wenn wir diese Gefühle bei uns und unseren Mitmenschen bewusst

wahrnehmen, haben wir die Chance, Sie zu steuern. Viele Menschen haben das Wahrnehmen von Gefühlen bei sich und anderen in unserer hektischen, schnelllebigen Zeit verlernt. Deshalb sollten wir das wieder bewusst trainieren, indem wir den gegenwärtigen Moment mit all unseren Sinnen bewusst wahrnehmen. Wir dürfen auch trainieren, dass wir nicht alles, was wir bewusst wahrnehmen, gleich durch unsere Bewertungsmaschine im Kopf jagen. Einfach wahrnehmen, ohne sofort zu bewerten, ob es für uns gut oder schlecht, schön oder hässlich, angenehm oder unangenehm ist. Spitzensportler nennen diesen Zustand „im Hier und Jetzt sein“, **„im Tunnel sein“**. Wenn Spitzensportler beim Training oder im Wettkampf „im Tunnel“ sind, dann denken sie nicht mehr darüber nach, was sie als nächstes tun sollten. Sie zerbrechen sich nicht den Kopf, was als nächstes passieren könnte oder was bereits passiert ist. Sie tun in diesem Moment einfach automatisch das, was ihr Gefühl ihnen sagt. Dadurch trainieren sie, die Gefühle bei sich und anderen bewusst wahrzunehmen und sie dann zu steuern. Das wiederum stärkt Ihre individuelle Resilienz.

***„Wirst Du Dir Deiner Sinne bewusst,
bist Du bereits auf dem Weg zu
Dir selbst.“***

Unbekannt

LITERATURVERZEICHNIS

Andrea Gardner: Ändere Deine Worte und Du änderst Deine Welt. Bielefeld 2014

Ariadne von Schirach: Ich und Du und Müllers Kuh. Stuttgart 2016

Ariadne von Schirach: Du sollst nicht funktionieren. Stuttgart 2016

Bauer Joachim: Das Gedächtnis des Körpers. 3. Auflage. München 2005

Bauer Joachim: Selbststeuerung. Die Wiederentdeckung des freien Willens. Karl Blessing Verlag. München 2015

Beck Johann, Beck Norbert: Hirnlos verkaufen war gestern. Wiesbaden 2011

Chade-Meng Tan: Search Inside Yourself. München 2012

Denis Murlane: Resilienz - Die unentdeckte Fähigkeit der wirklich Erfolgreichen. Göttingen 2017

Dr. med. Lissa Rankin: Mind over Medicine. München 2014

Dr. Ulrich Ott: Meditation für Skeptiker. München 2010

Norman Doidge: Neustart im Kopf. Wie sich unser Gehirn selbst repariert. Campus Verlag. Frankfurt 2007

Ernest L. Rossi & David Nimmons: 20 Minuten Pause. Paderborn 1993

Paul Ekman: Gefühle lesen. Wie sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren. 2. Auflage. Spektrum Akademischer Verlag. Heidelberg 2010

Frädrich Stefan: Warum Ziele Quatsch sind und wie wir sie trotzdem erreichen. 1. Auflage. Gräfe und Unzer. München 2022

Gert Kaluza: Gelassen und sicher im Stress: 6. Auflage. Heidelberg 2015

Gerhard Roth: Warum es so schwierig ist, sich und andere zu ändern. 2. Auflage. Klett-Cotta, Stuttgart 2019

Hans Georg Häusel: Life Code – Was dich und die Welt antreibt. Freiburg 2020

Hans Georg Häusel: Brain View. Warum Kunden kaufen. Rudolf Haufe Verlag GmbH & Co KG. Planegg 2008

Karolien Notebaert, Peter Creutzfeldt: Wie das Gehirn Spitzenleistungen erbringt. Frankfurt 2016

Karl König: Resilienz – Kleine psychoanalytische Charakterkunde. 10. Auflage. Vandenhoeck & Ruprecht. Göttingen 2010

Manfred Spitzer: Digitale Demenz. München 2014
Peter Beer: Die Essenz der Achtsamkeit. Regensburg 2018

Peter Beer: Radikal stressfrei. Regensburg 2016

Prof. Dr. Ingo Froböse: Die Gesundheitsformel der 100-Jährigen. München 2020

Prof. Dr. Detlef Beeker: Die Kunst der Resilienz. 2020

AUTOR



Weltmeisterschaft in Deutschland. Als gefragter Key-Note-Speaker zu den Themen „Der Kaufknopf im Kundenkopf“, „Service ist sexy“ und „Resilienz im Kundenkontakt“ hielt er bisher mehr als 500 Vorträge für namhafte Unternehmen und Organisationen in 155 deutschen Städten. Er ist mehrfacher Buchautor und leitete 3 Jahre den Campus der Fachhochschule für angewandtes Management in Neumarkt, mit Lehrtätigkeit im Bereich Marketing. Mehr als 150 Presseartikel in renommierten Tageszeitungen wurden über seine Inhalte und Vorträge veröffentlicht. Unter anderem in der Rheinischen Post, Münchner Merkur, Aachener Zeitung, Leipziger Volkszeitung, Westdeutsche Allgemeine Zeitung, Stuttgarter Zeitung, Bonner Generalanzeiger, Ostfriesenzeitung, Kölner Stadtanzeiger, Frankfurter Rundschau, Berliner Zeitung etc.

ÜBERZEUGEN KANNST DU ÜBER ZEUGEN

Rheinische Post

„Seine Aussagen ließen an Deutlichkeit nichts zu wünschen übrig, seine Rhetorik war mitreißend, die Inhalte zeitgemäß.“

Leipziger Volkszeitung

„Emotions-Marketing-Experte Norbert Beck begeistert zum Auftakt der Kampagne „Top Service vor Ort“ in der LVZ-Kuppel.“

Aachener Zeitung

„Der Experte für Emotionsmarketing, renommierte Referent und Buchautor zog die Zuhörer in den Räumen der Kreissparkasse in der Kreisstadt in seinen Bann.“

Bonner Generalanzeiger

„Beck weiß, wie Service-Strategien erfolgreich entwickelt werden können und mit pfiffigen Leistungen aus Kunden Fans werden.“

Cuxhavener Nachrichten

„Dieser Mann weiß, wie der das Publikum mitnehmen kann: Norbert Beck ist unterhaltsam. Er ist informativ. Und er weckt Emotionen. Kein Wunder, er ist schließlich Experte für Emotionsmarketing.“

Badische Neueste Nachrichten

„Der Service macht den Unterschied“, betont der Marketing-Experte immer wieder. Witzig, temperamentvoll und mitreißend, zeigt er auf, wie sich die Begegnungsqualität zum Kunden steigern lässt.

Hannoversche Allgemeine Zeitung

Becks Vortrag selbst war ein Lehrstück par excellence, wie Verkaufen funktioniert. Denn während er seine Theorien und Beispiele entfaltete, brandete immer wieder Applaus und Lachen auf - das Publikum fühlte sich einfach wohl.

(Auswahl Pressestimmen aus 150 Presseartikel in namhaften deutschen Tageszeitungen)

WEITERE TIPPGEBER



Welche „**Kunden-Typen**“ gibt es? Was wünschen Sie sich und wie verhalten Sie sich? Die Antworten sind im „**Kunden-Code**“ verschlüsselt und im Unterbewusstsein des Kundengehirns dauerhaft abgespeichert. Wie aber entschlüsselt man diesen unbewussten „Kunden-Code“? Du wirst nach dem Lesen dieses Tippgebers und Durchführung der Übungen Deinen eigenen Code und den Code Deiner Kunden entschlüsseln können. Dadurch erfährst du mehr über Deine Wünsche, sowie die Wünsche Deiner Kunden.



Ich habe diese **15 Service-Tugenden** mit meinen Erfahrungen und Erkenntnissen aus 20 Jahren Service- Weltmeisterschaft inhaltlich ausformuliert. „Mitarbeiter im Kundenkontakt“, die diese 15 Service-Tugenden im Umgang mit ihren Kunden konsequent anwenden, werden ganz sicher nachhaltig erstklassige Serviceleistungen für ihre Kunden erbringen. Das wird den Unternehmen, für die sie tätig sind, langfristig begeisterte Stammkunden, eine hohe Wertschöpfung und einen großen Wettbewerbsvorteil verschaffen.



Was genau wünschen sich Kunden in Deutschland von „Mitarbeitern im Kundenkontakt“ wie **Verkäufern**, Servicekräften oder Kundenberatern? Warum werden sie von ihren Kunden aktiv weiterempfohlen oder auch nicht? Wie drücke ich den **„Kaufknopf“** im Kundenkopf, der bei Kunden einen Kauf auslöst, wenn er von „Mitarbeitern im Kundenkontakt“ stark und oft genug gedrückt wird? Antworten auf diese Fragen habe ich mit den Erkenntnissen „moderner Hirnforschung“ zum Thema „Emotionen“ angereichert.

IMPULSVORTRÄGE UND SEMINARE

Der Kaufknopf im Kundenkopf

Infos unter www.becknorbert.de

Service ist sexy

Infos unter www.servicewm.de

Stell Dich ein zum Glücklichsein

Infos unter www.resilienz.jimdosite.com

KONTAKT:

Norbert Beck Service WM
Sportheimstraße 4a
92318 Neumarkt in der Oberpfalz
Tel. 01735855656
n.beck@servicewm.de
www.servicewm.de
www.becknorbert.de



Entdecke Deine eigenen Wünsche, verstehe die verschiedenen Kundentypen und lerne, wie Du erfolgreich mit ihnen kommunizieren kannst. Mit diesem „Tippgeber Kunden-Code“ erhältst Du wertvolle Tipps, Strategien und Übungen, wie Du Deine Kundenbeziehungen nachhaltig verbessern kannst. Das wird Dich als Mensch, Verkäufer, Service-Mitarbeiter oder Kundenberater noch erfolgreicher machen. Lass Dich von diesem „Tippgeber Kunden-Code“ inspirieren und werde Profi im Umgang mit unterschiedlichen Käufer-Persönlichkeiten.

Service  **WM**