

INHALTSVERZEICHNIS

Kapitel 0	Einführung und Begründung	7
Kapitel 1	Die grundlegenden Denkmodelle der Emotionalen Intelligenz – Wahrnehmung, Regulierung und Motive menschlichen Verhaltens	17
Kapitel 2	Patienting – Woran Sie sich bei Ihrer Patientenführung orientieren!	29
Kapitel 3	Team- und Mitarbeiterführung	43
Kapitel 4	Patientenbeziehungsmanagement – Wie Sie Patienten systematisch gewinnen und langfristig binden!	73
Kapitel 5	Patientenkommunikation – Wie Sie mit einzelnen Patienten umgehen!	85
Kapitel 6	Die Inszenierung der „Ersten Sitzung“	117
Kapitel 7	Systematisch umsetzen – Charisma in der Patientenführung können Sie lernen!	133