

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>1 „Ich kann Sie gut verstehen.“</b>	
<b>Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation</b> .....	7
1.1 Nicht immer meinen Sie, was Sie sagen .....	7
1.2 Körpersprache: Sie können nicht nicht kommunizieren.....	13
1.3 Zuhören ist das Schwerste.....	18
<b>2 „Mir schlägt es die Sprache.“</b>	
<b>Freies Reden vor Zuhörern</b> .....	22
2.1 Sie halten eine Stegreif-Rede .....	22
2.2 Sie konzipieren einen Kurzvortrag.....	25
2.3 Sie üben einen Kurzvortrag ein .....	30
2.4 Sie präsentieren einen Kurzvortrag wirkungsvoll .....	33
<b>3 „Kommen Sie bitte morgen zum Gespräch.“</b>	
<b>Sich mit anderen auseinander setzen</b> .....	37
3.1 Sie planen ein Gespräch strategisch.....	37
3.2 Sie führen ein Gespräch partnerorientiert .....	41
3.3 Sie telefonieren professionell .....	46
3.4 Patienten-Kritik – behalten Sie nicht Recht, behalten Sie den Patienten...	53
<b>4 „Im Moment fällt mir nichts ein.“</b>	
<b>Kreative Techniken zum Sammeln von Ideen</b> .....	57
<b>5 „Da muss ich mich erst einmal informieren.“</b>	
<b>Techniken der Informationsbeschaffung</b> .....	64
5.1 Sie nutzen die Vielfalt der Medien .....	64
5.2 Sie werten Texte aus: Lesen-Markieren-Exzerpieren .....	67
5.3 Zeitungsberichte: Sie informieren sich über aktuelle Ereignisse .....	72
5.4 Rechtschreibwörterbücher: Sie klären Zweifelsfälle .....	77
<b>6 „Das kann ich Ihnen erklären.“</b>	
<b>Formen der Informationsübermittlung</b> .....	81
6.1 Die Beschreibung: Sie informieren über Vorgänge und Gegenstände.....	81
6.2 Der Bericht: Sie informieren über Ereignisse.....	85
6.3 Das Protokoll: Sie halten Ergebnisse fest .....	87

<b>7</b>	<b>„Ich werde Ihnen dies schriftlich mitteilen.“</b>	
	<b>Schriftverkehr in der Praxis</b> .....	91
7.1	Sie gestalten einen Praxisbrief normgerecht.....	91
7.2	Sie gestalten den Inhalt und die Sprache in Praxisbriefen.....	97
7.3	Sie senden eine E-Mail.....	102
<b>8</b>	<b>„Ich stehe unmittelbar vor der Prüfung.“</b>	
	<b>Systematische Prüfungsvorbereitung</b> .....	106
8.1	Sie bereiten sich auf eine Prüfung vor.....	106
8.2	Sie meistern ein Prüfungsgespräch erfolgreich .....	110
<b>9</b>	<b>„Ihre Bewerbung richten Sie bitte an Frau Dr. Schneider.“</b>	
	<b>Die erfolgreiche Bewerbung</b> .....	117
9.1	Sie verfassen einen Bewerbungsbrief.....	117
9.2	Der Lebenslauf: Sie informieren über Ihre Person.....	124
9.3	Sie überzeugen in einem Bewerbungsgespräch.....	127
<b>10</b>	<b>„Lesen macht Spaß.“</b>	
	<b>Literatur zur Unterhaltung und zum Nachdenken</b> .....	133
10.1	Sie deuten literarische Kurztexte.....	133
10.2	Sie lesen Kurzgeschichten .....	140
<b>11</b>	<b>„Rechtschreibung ist einfacher als ich dachte.“</b>	
	<b>Frischen Sie Ihre Rechtschreibkenntnisse auf</b> .....	145
11.1	Laute und Buchstaben: Orientieren Sie sich am Wortstamm .....	146
11.2	„das“ oder „dass“? Entscheiden Sie richtig .....	149
11.3	Groß oder klein? Schreiben Sie richtig.....	151
11.4	Anredepronomen: Schreiben Sie groß oder klein .....	157
11.5	Zusammen oder getrennt? Verlassen Sie sich auf Ihr Sprachgefühl .....	160
11.6	Straßennamen: ein Fall für sich .....	165
11.7	Medizinische Fachbegriffe: Gehen Sie systematisch vor.....	167
<b>12</b>	<b>„Zeichensetzung? – Kein Problem für mich!“</b>	
	<b>Wichtige Regeln der Zeichensetzung</b> .....	170
12.1	Sie erkennen: Ohne Satzzeichen geht es nicht.....	170
12.2	Sie gliedern Sätze.....	172
12.3	Sie trennen Sätze durch Komma.....	179
12.4	Sie trennen Einzelwörter und Wortgruppen durch Komma.....	184
12.5	Die übrigen Satzzeichen: Sie verschaffen sich einen Überblick .....	189
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	191