

Inhalt

Vorwort	7
Einführung	9
Kapitel 1:	
Die Falle: Warum wir für Menschen arbeiten, die unsere Rechnungen nicht begleichen und uns unglücklich machen	15
Kapitel 2:	
Die Kosten von »*&!«-Kunden – Was es Sie kostet, wenn Sie jetzt nicht handeln	35
Kapitel 3:	
Kundentyp 1: Der Betrüger – Arbeiten Sie nie wieder umsonst für Kunden	49
Kapitel 4:	
Kundentyp 2: Der Unentschlossene – Ersparen Sie sich den Ärger und die vielen nicht abrechenbaren Stunden.....	61

Kapitel 5:	
Kundentyp 3: Der Widerling – Zeigen Sie Ihre Grenzen auf und erteilen Sie ihm ein paar Lektionen fürs Leben.....	83
Kapitel 6:	
Kundentyp 4: Die Raupe Nimmersatt – Stoppen Sie sie noch heute.....	107
Kapitel 7:	
Kundentyp 5: Der Nörgler – Bremsen Sie ihn professionell aus	121
Kapitel 8:	
Kundentyp 6: Der Profiteur – Schützen Sie Ihre Grenzen oder definieren Sie sie (endlich) neu	141
Kapitel 9:	
Kundentyp 7: Der Traumtänzer – Leiden Sie nicht unter ihm.....	155
Nachwort	169
Anhang	171
Quellen und Literatur.....	175