

|  |            |
|--|------------|
| <b>VORWORT</b>   | <b>5</b>   |
| <b>1 KOMMUNIKATION –</b>                                     | <b>9</b>   |
| <b>Verständigung ist keine Selbstverständlichkeit!</b>       |            |
| 1.1 Wie wir sprechen – Sprache und Körpersprache             | 9          |
| 1.2 Was wir sagen – Vier Botschaften einer Nachricht         | 22         |
| 1.3 Sich auf den anderen einlassen – Fragen und Zuhören      | 35         |
| 1.4 Sich verständigen – leichter gesagt als getan            | 39         |
| <b>2 DER KUNDE –</b>   | <b>47</b>  |
| <b>das unbekannte Wesen</b>                                  |            |
| 2.1 Kunde oder Patient – die Rollenkonfusion                 | 47         |
| 2.2 Der schwierige Kunde                                     | 50         |
| <b>3 BERATUNG UND INFORMATION</b>                            | <b>83</b>  |
| 3.1 Fragen im Beratungsgespräch                              | 83         |
| 3.2 Dreimal täglich eine Tablette – Verständlich informieren | 94         |
| 3.3 Nutzenorientiert argumentieren                           | 114        |
| 3.4 Darf es ein bisschen mehr sein?                          | 125        |
| <b>4 SCHWIERIGE GESPRÄCHE</b>                                | <b>133</b> |
| 4.1 Preisverhandlungen mit dem Kunden                        | 133        |
| 4.2 Beschwerdemanagement – Probleme gemeinsam lösen          | 146        |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 5. KOMMUNIKATION AM TELEFON     | 177 |
| 5.1 Telefonieren – aber richtig | 177 |
| LITERATUR                       | 187 |
| SACHREGISTER                    | 189 |