

VORWORT	5
1 KOMMUNIKATION –	9
Verständigung ist keine Selbstverständlichkeit!	
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
2 DER KUNDE –	47
das unbekannte Wesen	
2.1 Kunde oder Patient – die Rollenkonfusion	47
2.2 Der schwierige Kunde	50
3 BERATUNG UND INFORMATION	83
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
4 SCHWIERIGE GESPRÄCHE	133
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