

I. Lieber Herr Chef, liebe Lili ...	1
II. Die Antwort auf die Titel-Frage	7
III. Mustergültig die einen, miserabel die anderen	11
1. Die drei besten Antworten	11
2. Drei besonders schlechte Antworten	21
3. Die schlechteste Antwort ist, keine Antwort zu geben – Faulheit, Versehen oder bewusste Entscheidung dagegen?	30
IV. Schreibst du mir, ob alles gut wird	35
A. Antworten aus der Wirtschaft	37
1. LEGO, Haribo & Co – Erstens Kunde, fünftens Kind	37
2. Bahn, Bayer, Vattenfall ... im Durchschnitt solide	48
3. Medien – Der Wetterfrosch weiß, wie Wolken schmecken	78
B. Berliner Adressen	95
C. Marken und markante Namen	127
Zum Beispiel ADAC, DIN und George Clooney	127
D. Antworten aus der Politik	141
1. Merkel, Gabriel, Westerwelle – fehlt die Übung oder das Interesse?	141
2. Aus Bundesministerien Schäuble, Rösler, Ramsauer & Co. grüßen freundlich	156
V. Dafür haben wir keine Zeit ...	183
Nachwort	187
Nun dürfen Sie beurteilen	189
Zu den Autoren	193