

<b>I. Lieber Herr Chef, liebe Lili ...</b>	1
<b>II. Die Antwort auf die Titel-Frage</b>	7
<b>III. Mustergültig die einen, miserabel die anderen</b>	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
<b>IV. Schreibst du mir, ob alles gut wird</b>	35
<b>A. Antworten aus der Wirtschaft</b>	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>B. Berliner Adressen</b>	95
<b>C. Marken und markante Namen</b>	127
Zum Beispiel ADAC, DIN und George Clooney	127
<b>D. Antworten aus der Politik</b>	141
1. Merkel, Gabriel, Westerwelle – fehlt die Übung oder das Interesse?	141
2. Aus Bundesministerien Schäuble, Rösler, Ramsauer & Co. grüßen freundlich	156
<b>V. Dafür haben wir keine Zeit ...</b>	183
<b>Nachwort</b>	187
<b>Nun dürfen Sie beurteilen</b>	189
<b>Zu den Autoren</b>	193