

Inhalt

Seite 5

Vorwort

Kapitel 1 | Seite 6

Wenn sich Angehörige und Pflegekräfte „zwischen Tür und Angel“ begegnen

Kapitel 2 | Seite 10

Kleine Fehler mit großer Außenwirkung

Kapitel 3 | Seite 16

Höflichkeit und Engagement sind Türöffner

Kapitel 4 | Seite 20

Lernen Sie, kundenorientiert zu formulieren

Kapitel 5 | Seite 31

Vier Dinge, die Sie auf keinen Fall tun sollten

Kapitel 6 | Seite 36

Alles hat seine Grenzen – auch kundenorientierte Kommunikation

Kapitel 7 | Seite 38

Machen Sie sich auf den Weg

Seite 43

Anhang