

# 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**