

# Schnellübersicht

<b>Wie killen Killerphrasen?</b>	<b>7</b>	
<b>Unser Gehirn: Der ideale Partner für erfolgreiche Gespräche</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>Das Coaching-Konzept wingwave</b>	<b>21</b>	<b>2</b>
<b>Satzstrukturen: Der perfekte Kompass im Gesprächsdschungel</b>	<b>31</b>	<b>3</b>
<b>Die nonverbale Kommunikation</b>	<b>37</b>	<b>4</b>
<b>Spezielle Kunden-Charaktere</b>	<b>63</b>	<b>5</b>
<b>Das Phrasen-Kickspiel</b>	<b>75</b>	<b>6</b>
<b>Kommunikationserfolge in vier Phasen</b>	<b>123</b>	<b>7</b>
<b>Die positive Panne</b>	<b>129</b>	<b>8</b>
<b>Anhang</b>	<b>133</b>	<b>9</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>137</b>	<b>10</b>