

# Schnellübersicht

Wie killen Killerphrasen?	7
Unser Gehirn: Der ideale Partner für erfolgreiche Gespräche	13
Das Coaching-Konzept wingwave	21
Satzstrukturen: Der perfekte Kompass im Gesprächsdschungel	31
Die nonverbale Kommunikation	37
Spezielle Kunden-Charaktere	63
Das Phrasen-Kickspiel	75
Kommunikationserfolge in vier Phasen	123
Die positive Panne	129
Anhang	133
Stichwortverzeichnis	137