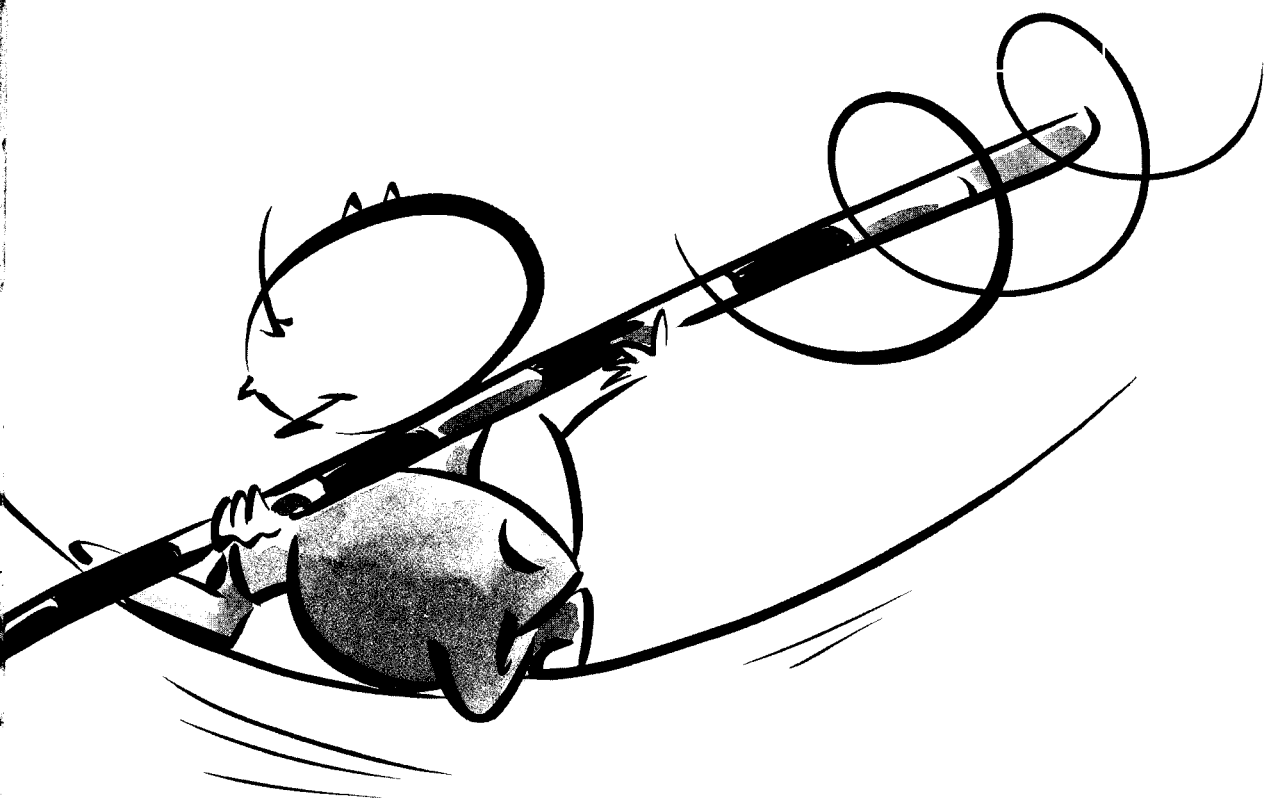


Angelika Ramer

Reklamationen – richtig reagieren

**Gute Briefe für
schwierige Situationen**



VERLAG:SKV

Inhalt

	5	Vorwort	Reklamationen – eine Chance für die Beziehung
Teil 1	9	Testen Sie Ihre Kommunikation	
	12	Auswertungs-Anleitung	
	14	Soforthilfe – Gedanken zur Kommunikation	
	15	Soforthilfe – Sätze für eine gute Balance	
	16	Balance zwischen Sachlichkeit und Subjektivität	
Teil 2	19	Worte spiegeln unsere Denkweise	
	22	Weg von oder hin zu?	
	23	Stimmen aus der Praxis	
Teil 3	29	Satzkiste – Reklamationen aus der Praxis	
	30	Begegnungen	
	53	Merkmale für erfolgreiches Schreiben	
	54	Gelungene Starts – auf den Einstieg kommt es an	
Teil 4	57	Auge in Auge – Schwieriges gut meistern	
	58	Beweisender Stil und Widerstand	
	59	Gelungenes aus «Schule und Elternhaus»	
	70	Die Verstärkung des Mangels	
	71	Kommunikation mit Mitarbeitern und Angehörigen	
	79	Wertschätzend vorgehen	
	80	Wie sich Kundinnen und Kunden beschweren	
	81	Jargon im Unternehmen	
	93	Meinen Briefe stets das, was sie aussagen?	
	105	Geben Sie den Klassikern Hausverbot!	
Teil 5	115	Reklamationen willkommen heissen	
		Interview mit Bernd Stauss	
	128	Schlusswort	