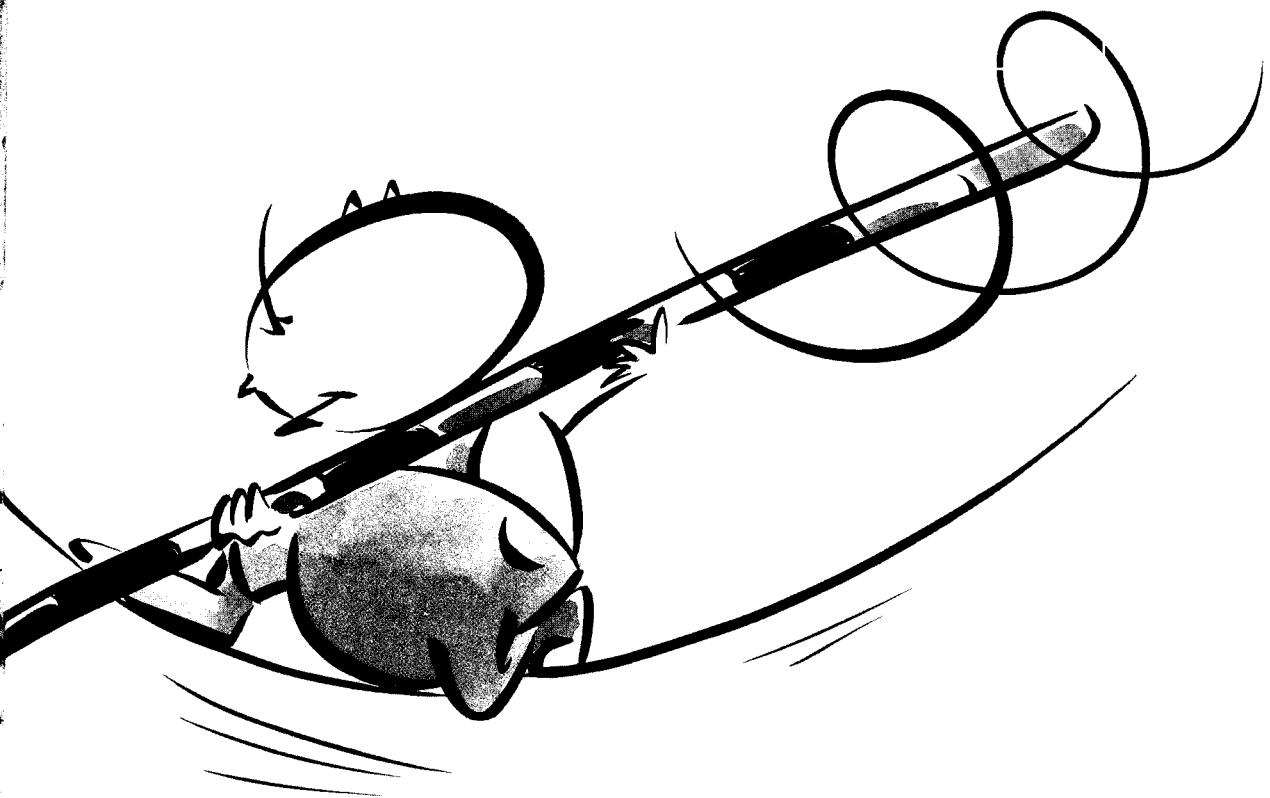


Angelika Ramer

Reklamationen – richtig reagieren

**Gute Briefe für
schwierige Situationen**



VERLAG:SKV

	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 Merkpunkte 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