

# Inhaltsverzeichnis

---

Vorwort .....	V
Erklärung zu diesem Buch .....	VI

## TEIL A

<b>1 Arbeitsanweisungen richtig verstehen .....</b>	<b>3</b>
1.1 Operatoren und ihre Bedeutung .....	4
1.1.1 Einteilung von Operatoren .....	5
1.2 W-Fragen in Aufgabenstellungen .....	9
<b>2 Fachtexte effizient Lesen .....</b>	<b>12</b>
2.1 Lesen ist nicht gleich Lesen .....	13
2.1.1 Vier Techniken für alle Fälle .....	13
2.1.2 Tipps für effizientes Lesen .....	14
2.2 Umgang mit Füllwörtern .....	16
2.2.1 Füllwörter erkennen .....	16
2.2.2 Wichtiges von Unwichtigem trennen .....	17
2.3 Aktiv Lesen mit der SQ3R-Methode .....	18
<b>3 Gekonnt recherchieren .....</b>	<b>21</b>
3.1 Die vier Phasen des Recherchierens .....	22
3.2 Recherche im Internet .....	24
3.2.1 Treffer eingrenzen .....	24
3.2.2 Suchergebnisse archivieren .....	25
3.3 Beurteilung von Quellen .....	27
3.3.1 Seriöse Quellen erkennen .....	27
3.3.2 Auf Aktualität und Relevanz achten .....	27
3.3.3 Fachbezogene Informationsmöglichkeiten .....	29
3.4 Gespräche mit Experten vorbereiten .....	34

<b>4</b>	<b>Quellen richtig zitieren .....</b>	<b>37</b>
4.1	Quellen eindeutig angeben.....	38
4.1.1	Gute Gründe für Quellenangaben .....	38
4.1.2	Auf Einheitlichkeit achten .....	38
4.1.3	Zusammensetzung von Quellenangaben .....	39
4.1.4	Literaturverzeichnis: Alle Quellen auf einen Blick .....	40
4.2	Zitate .....	42
4.2.1	Quellenverweise kurz und knapp.....	42
4.2.2	Direkt und indirekt zitieren.....	44
<b>5</b>	<b>Überzeugend präsentieren .....</b>	<b>48</b>
5.1	Präsentationen planen .....	49
5.1.1	Ziel der Präsentation.....	49
5.1.2	Publikum.....	49
5.1.3	Zeitplanung .....	51
5.1.4	Medieneinsatz.....	51
5.1.5	Veranstaltungsräum .....	51
5.2	Präsentationen strukturieren .....	51
5.2.1	Begrüßung.....	52
5.2.2	Einleitung.....	53
5.2.3	Hauptteil .....	53
5.2.4	Schluss .....	54
5.3	Präsentationen vorbereiten und üben .....	54
5.3.1	Auswahl des geeigneten Mediums .....	54
5.3.2	Umgang mit Präsentationssoftware .....	57
5.3.3	Diagramme erstellen .....	57
5.3.4	Notizen vorbereiten.....	59
5.3.5	Präsentation üben.....	62
5.3.6	Raum vorbereiten .....	62
5.4	Souverän präsentieren .....	63
5.4.1	Die Körperhaltung .....	63
5.4.2	Der Blickkontakt .....	64
5.4.3	Die Sprache .....	64
5.4.4	Kleider machen Leute .....	64
5.4.5	Faden verloren? .....	65

<b>6</b>	<b>Im Team harmonieren</b>	<b>67</b>
6.1	Definition: Team .....	68
6.1.1	Unterschied: Team und Arbeitsgruppe .....	68
6.2	Teambildung und Teamentwicklung.....	69
6.2.1	Phase 1: Kennenlernen.....	69
6.2.2	Phase 2: Brainstorming.....	71
6.2.3	Phase 3: Optimierung im laufenden Prozess .....	72
6.3	Das ideale Team .....	72
<b>7</b>	<b>Erfolgreich kommunizieren</b>	<b>75</b>
7.1	Kommunikation mit allen Sinnen .....	76
7.1.1	Warum man nicht nicht kommunizieren kann .....	76
7.1.2	Nonverbal überzeugen.....	77
7.1.3	Der Ton macht die Musik .....	80
7.2	Kommunikationsmodelle .....	83
7.2.1	Das Sender-Empfänger-Modell .....	83
7.2.2	Die vier Seiten einer Nachricht .....	86
7.3	Prinzipien guter Kommunikation .....	89
7.3.1	Was der Sender tun kann .....	89
7.3.2	Was der Empfänger tun kann .....	89
7.3.3	Allgemeine Kommunikationstipps .....	90
7.4	Fragen über Fragen .....	93
7.4.1	Frageformen gezielt wählen.....	93
7.4.2	Spezielle Fragetechniken .....	95
7.5	Aktives Zuhören .....	98
7.5.1	Aufmerksam zuhören.....	98
7.5.2	Nachfragen und Zusammenfassen.....	99
7.6	Menschen individuell begegnen .....	101
7.6.1	Viele Modelle – ein Ziel .....	101
7.6.2	Individualisierte Beratungsgespräche .....	103
7.7	Gespräche gezielt vorbereiten .....	106
7.7.1	Ziele festlegen .....	106
7.7.2	Argumente sammeln .....	106
7.7.3	Selbstoffenbarung hinterfragen.....	107
7.7.4	Einstieg und Abschluss planen .....	107

<b>8</b>	<b>Professionell telefonieren .....</b>	<b>109</b>
8.1	Vor- und Nachteile eines Telefonats .....	110
8.2	Worauf man beim Telefonieren achten sollte .....	110
8.2.1	Auf die Aussprache achten.....	110
8.2.2	In der Kürze liegt die Würze .....	111
8.2.3	Vorbereitung, die sich lohnt .....	111
8.2.4	Ein Blick nach innen.....	111
8.2.5	An den Hörer, fertig, los .....	112
8.2.6	Mitschreiben erwünscht.....	112
8.2.7	Zusammenfassen, Rückfragen und Abschließen .....	114
8.2.8	Anrufe für Dritte entgegennehmen .....	115
8.3	Videotelefonie: Telefonieren mit Bild .....	116
8.3.1	Videoanrufe vorbereiten .....	117
8.3.2	Videoanrufe und -konferenzen meistern .....	117
<b>9</b>	<b>Feedback geben und nehmen .....</b>	<b>119</b>
9.1	Was ist Feedback? .....	120
9.2	Feedback geben.....	120
9.2.1	Nicht ungefragt.....	120
9.2.2	Der richtige Zeitpunkt .....	121
9.2.3	Höflich formulieren .....	121
9.2.4	Nicht verallgemeinern.....	121
9.2.5	Ich-Form wählen.....	122
9.2.6	Die Sandwich-Methode .....	123
9.3	Feedback annehmen.....	123
9.4	Feedback nutzen.....	124
<b>10</b>	<b>In Konflikten bestehen .....</b>	<b>125</b>
10.1	Wie Konflikte entstehen .....	126
10.1.1	Vernachlässigte Bedürfnisse.....	126
10.1.2	Beobachtung und Interpretation .....	127
10.1.3	Drei Phasen von Konflikten.....	129
10.2	Eskalationen vermeiden .....	131
10.2.1	Tipps für konstruktive Kommunikation .....	131
10.2.2	Gesprächsbereitschaft aufrechterhalten .....	132

<b>10.3 Konflikte lösen .....</b>	<b>133</b>
<b>10.3.1 Vier Phasen der Konfliktlösung.....</b>	<b>134</b>
<b>10.3.2 Exkurs: Die Gewaltfreie Kommunikation .....</b>	<b>134</b>
<b>10.3.3 Zuhören und Wiederholen.....</b>	<b>136</b>
<b>10.4 Umgang mit Reklamationen.....</b>	<b>136</b>
<b>10.4.1 Beschwerden kompetent bearbeiten .....</b>	<b>137</b>
 <b>11 Besondere Gesprächssituationen meistern .....</b>	 <b>140</b>
<b>11.1 Das Kundengespräch .....</b>	<b>141</b>
<b>11.1.1 Die Begrüßung.....</b>	<b>141</b>
<b>11.1.2 Offene Fragen stellen.....</b>	<b>142</b>
<b>11.1.3 Positiv formulieren.....</b>	<b>145</b>
<b>11.1.4 Fachbegriffe reduzieren .....</b>	<b>146</b>
<b>11.1.5 Konjunktiv meiden .....</b>	<b>148</b>
<b>11.1.6 Handlungen erklären.....</b>	<b>148</b>
<b>11.1.7 Reaktionen deuten.....</b>	<b>149</b>
<b>11.1.8 Die Verabschiedung .....</b>	<b>150</b>
<b>11.2 Herausfordernde Beratungssituationen .....</b>	<b>152</b>
<b>11.2.1 Der Kunde hört schlecht .....</b>	<b>152</b>
<b>11.2.2 Der Kunde sieht schlecht .....</b>	<b>152</b>
<b>11.2.3 Der Kunde spricht wenig Deutsch.....</b>	<b>152</b>
<b>11.3 Das Vorstellungsgespräch .....</b>	<b>154</b>
<b>11.3.1 Ablauf eines Vorstellungsgesprächs .....</b>	<b>154</b>
<b>11.3.2 Kennenlernen und Selbstpräsentation.....</b>	<b>155</b>
<b>11.3.3 Rückfragen.....</b>	<b>158</b>
<b>11.3.4 Abschluss .....</b>	<b>158</b>
 <b>12 Texte souverän erstellen .....</b>	 <b>160</b>
<b>12.1 Die Bewerbung .....</b>	<b>161</b>
<b>12.1.1 Initiativ oder reaktiv? .....</b>	<b>161</b>
<b>12.1.2 Bewerbungsmappe oder digital? .....</b>	<b>161</b>
<b>12.1.3 Aufbau einer Bewerbung.....</b>	<b>162</b>
<b>12.2 Der Geschäftsbrief .....</b>	<b>169</b>
<b>12.2.1 Die Anrede .....</b>	<b>170</b>
<b>12.2.2 Das Anliegen .....</b>	<b>171</b>
<b>12.2.3 Der Sprachstil .....</b>	<b>171</b>
<b>12.2.4 Dank und Grußformel .....</b>	<b>172</b>
<b>12.2.5 Abschließende Kontrolle .....</b>	<b>173</b>

<b>12.3 Dienstliche E-Mails .....</b>	<b>174</b>
12.3.1 Absenderadresse.....	174
12.3.2 Betreff.....	174
12.3.3 Umfang und Struktur.....	175
12.3.4 Anhang .....	175
12.3.5 Kontrolle .....	175
12.3.6 Zeitpunkt.....	176
<b>12.4 Werbetexte.....</b>	<b>177</b>
12.4.1 Kundenflyer gestalten.....	178

## TEIL B

<b>13 Erklärung allgemeiner Fachbegriffe .....</b>	<b>186</b>
<hr/>	
<b>14 Erläuterung der BAK-Leitlinien .....</b>	<b>196</b>
14.1 Beratung eines Kunden in der Selbstmedikation .....	197
14.2 Information und Beratung des Kunden bei der Abgabe von Arznei- mitteln auf ärztliche Verordnung .....	199
<hr/>	
<b>15 Erklärungen spezieller Fachbegriffe, geordnet nach Organensystemen und Organen.....</b>	<b>202</b>
15.1 Fachbegriffe zum Magen-Darm-Trakt (Gastrointestinaltrakt).....	203
15.1.1 Magen.....	203
15.1.2 Darm .....	206
15.1.3 Fettleibigkeit.....	209
15.2 Fachbegriffe zum Nervensystem.....	210
15.2.1 Schmerz, Fieber, Entzündungen .....	210
15.2.2 Schlaf.....	213
15.2.3 Übelkeit .....	214
15.3 Fachbegriffe zum Hormonsystem .....	215
15.3.1 Schilddrüse .....	216
15.3.2 Osteoporose .....	217
15.3.3 Diabetes mellitus .....	217
15.3.4 Sexualhormone .....	220

<b>15.4 Fachbegriffe zu den Harn- und Geschlechtsorganen (Urogenitaltrakt) ..</b>	<b>224</b>
15.4.1 Niere und Blase .....	224
15.4.2 Weibliche Geschlechtsorgane .....	225
15.4.3 Männliche Geschlechtsorgane .....	226
<b>15.5 Fachbegriffe zu Infektionen .....</b>	<b>227</b>
15.5.1 Bakterielle Infektionen und Antibiotika .....	228
15.5.2 Virusinfektionen .....	229
15.5.3 Pilzinfektionen .....	230
<b>15.6 Fachbegriffe zum Respirationstrakt .....</b>	<b>231</b>
15.6.1 Erkältungen .....	231
15.6.2 Obstruktive Atemwegserkrankungen .....	234
<b>15.7 Fachbegriffe zum Immunsystem und Allergien .....</b>	<b>235</b>
15.7.1 Allergien .....	235
15.7.2 Impfungen .....	237
15.7.3 Gicht .....	238
<b>15.8 Fachbegriffe zum Herz-Kreislauf-System (Kardiovaskuläres System) .....</b>	<b>239</b>
15.8.1 Herz .....	239
15.8.2 Blut .....	242
<b>Literatur .....</b>	<b>244</b>
<b>Bildnachweis .....</b>	<b>248</b>
<b>Sachregister .....</b>	<b>250</b>
<b>Die Autorinnen .....</b>	<b>256</b>