

# Inhaltsverzeichnis

---

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

## TEIL A

<b>1</b>	<b>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</b>	<b>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</b>	<b>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	Veranstaltungsraum	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 harmonisieren</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</b>	<b>Konflikte lösen</b>	<b>133</b>
10.3.1	Vier Phasen der Konfliktlösung	134
10.3.2	Exkurs: Die Gewaltfreie Kommunikation	134
10.3.3	Zuhören und Wiederholen	136
<b>10.4</b>	<b>Umgang mit Reklamationen</b>	<b>136</b>
10.4.1	Beschwerden kompetent bearbeiten	137
<b>11</b>	<b>Besondere Gesprächssituationen meistern</b>	<b>140</b>
<b>11.1</b>	<b>Das Kundengespräch</b>	<b>141</b>
11.1.1	Die Begrüßung	141
11.1.2	Offene Fragen stellen	142
11.1.3	Positiv formulieren	145
11.1.4	Fachbegriffe reduzieren	146
11.1.5	Konjunktiv meiden	148
11.1.6	Handlungen erklären	148
11.1.7	Reaktionen deuten	149
11.1.8	Die Verabschiedung	150
<b>11.2</b>	<b>Herausfordernde Beratungssituationen</b>	<b>152</b>
11.2.1	Der Kunde hört schlecht	152
11.2.2	Der Kunde sieht schlecht	152
11.2.3	Der Kunde spricht wenig Deutsch	152
<b>11.3</b>	<b>Das Vorstellungsgespräch</b>	<b>154</b>
11.3.1	Ablauf eines Vorstellungsgesprächs	154
11.3.2	Kennenlernen und Selbstpräsentation	155
11.3.3	Rückfragen	158
11.3.4	Abschluss	158
<b>12</b>	<b>Texte souverän erstellen</b>	<b>160</b>
<b>12.1</b>	<b>Die Bewerbung</b>	<b>161</b>
12.1.1	Initiativ oder reaktiv?	161
12.1.2	Bewerbungsmappe oder digital?	161
12.1.3	Aufbau einer Bewerbung	162
<b>12.2</b>	<b>Der Geschäftsbrief</b>	<b>169</b>
12.2.1	Die Anrede	170
12.2.2	Das Anliegen	171
12.2.3	Der Sprachstil	171
12.2.4	Dank und Grußformel	172
12.2.5	Abschließende Kontrolle	173

<b>12.3</b>	<b>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</b>	<b>Werbetexte .....</b>	<b>177</b>
12.4.1	Kundenflyer gestalten .....	178

## **TEIL B**

<b>13</b>	<b>Erklärung allgemeiner Fachbegriffe .....</b>	<b>186</b>
<b>14</b>	<b>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
<b>15</b>	<b>Erklärungen spezieller Fachbegriffe, geordnet nach Organsystemen 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</b>	<b>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</b>	<b>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</b>	<b>Fachbegriffe zum Respirationstrakt .....</b>	<b>231</b>
15.6.1	Erkältungen .....	231
15.6.2	Obstruktive Atemwegserkrankungen .....	234
<b>15.7</b>	<b>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</b>	<b>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>