

Inhalt

Vorwort	V
Vorbemerkung	3
1. Die Bedeutung und das Selbstverständnis kundenorientierten Handelns	9
2. Die positive Einstellung zum Kunden	27
3. Die Kompetenz zur kommunikativen Wertschätzung	33
4. Grundlagen der Kommunikation	39
5. Die vier Seiten einer Nachricht	61
6. Ausgewählte Gesprächstechniken und -regeln	73
7. Non-verbale Kommunikation	109
8. Die fünf Phasen des kundenorientierten Gesprächs	137
9. Die Behandlung von Reklamationen	177
10. Kundentypologien und der Umgang mit Kunden im direkten Gespräch	191
11. Erfolgreich telefonieren	219
12. Schriftliche Kommunikation	233
Lernerfolgsfragen	251
Anstelle eines Schlußwortes: die späte Genugtuung eines zurückhaltenden Kunden	275
Zur Erinnerung	277
Literaturhinweise	280