

# 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