

INHALTSVERZEICHNIS

Geleitworte	8
Warum dieses Buch?	12

A bfall	26
Abnahme	28
Alkohol	32
Anklopfen	34
Anzüglichkeiten	35
Arbeitskleidung	36
Arbeitsplatz	40
Ärger	42

B adezimmer	44
Befürchtungen des Kunden	46
Begrüßung	48
Bitte und Danke	52
Blumen und Geschenke	54
Büro (Arbeiten in gewerblichen Kundenräumen)	56

C heck-up	58
Chef	59

D eutsch und Dialekt	60
Diskussionen	62
Druck	63

E hrlichkeit	64
Eigentum des Kunden	66
Einwände behandeln	68
Empfehlungen	70
Enttäuschung des Kunden	72
Erwartungen des Kunden	74

F ahrzeug	76
Fernsehen	78
Flapsigkeit	79
Fluchen	80
Fragen	82



H andy, idPod, Musik	84
Hausfrau – Hausherr	86
Haustiere	88
I nformationen	90
Inkasso	94
J ammern	96
K inder	98
Kollegen (Arbeiten im Team)	100
Konfliktsituationen	102
Kooperation	108
Körperpflege	109
Körpersprache, wirkungsvoll eingesetzt	110
Körpersprache-Special: Mimik	140
Kranke und Behinderte	144
Kundendienst/Notdienst	146
Kunden/Kumentypen	150
L achen	154
Lärm	155
Lösungen (Offen sein für ...)	156
M ehr Aufträge	158
Montagefehler	160
N achbarn des Kunden	162
Nachlieferung	164
Namen	166
O rdnung	168
P ause	170
Plaudern	172
Privatzone	173
Pünktlichkeit	174

R auchen	176
Reinigung	178
Reklamation	180
Religion	184
Respekt	186
Rosenkrieg	187

S auberkeit	188
Schadensfälle, selbst verursacht	190
Schuhe/Überschuhe	192
Senioren (mit Bildreportage)	194
Singles	204
Stolz des Handwerkers	206
Strom	208
Stube der Kinder	209

T abuwörter und Tabusätze	210
Terminabfolge	212
Treppen und Treppenhaus	213
Trinkgeld	214

W ahrnehmung	216
Werkzeug	217

Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung

Bildreportage: Ablauf einer Reparatur	218
---	-----

Auftritte, die begeistern!

für die Gewerke Fensterbau-Kunststoff, Elektrotechnik, Heizungsbau, Gebäudereiniger, Maler, Kälte-Klimatechnik, Schreiner-Küchenbau	222
---	-----

Seminarbegleitung	250
-------------------------	-----

Die Autorin	258
-------------------	-----

Unterstützende Firmen/Bildernachweise	259
---	-----

Seminarinfos	260
--------------------	-----

