

Inhaltsverzeichnis

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

TEIL A

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Arbeitsanweisungen richtig verstehen | 3 |
| 1.1 | Operatoren und ihre Bedeutung | 4 |
| 1.1.1 | Einteilung von Operatoren | 5 |
| 1.2 | W-Fragen in Aufgabenstellungen..... | 9 |
| 2 | Fachtexte effizient Lesen | 12 |
| 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 |
| 3 | Gekonnt recherchieren | 21 |
| 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 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 4 | Quellen richtig zitieren | 37 |
| 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 |
| 5 | Überzeugend präsentieren | 48 |
| 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 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 6 | Im Team harmonieren | 67 |
| 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 |
| 7 | Erfolgreich kommunizieren | 75 |
| 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 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 8 | Professionell telefonieren | 109 |
| 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 |
| 9 | Feedback geben und nehmen | 119 |
| 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 |
| 10 | In Konflikten bestehen | 125 |
| 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 |

| | | |
|-------------|--|------------|
| 10.3 | Konflikte lösen | 133 |
| 10.3.1 | Vier Phasen der Konfliktlösung | 134 |
| 10.3.2 | Exkurs: Die Gewaltfreie Kommunikation | 134 |
| 10.3.3 | Zuhören und Wiederholen | 136 |
| 10.4 | Umgang mit Reklamationen | 136 |
| 10.4.1 | Beschwerden kompetent bearbeiten | 137 |
| 11 | Besondere Gesprächssituationen meistern | 140 |
| 11.1 | Das Kundengespräch | 141 |
| 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 |
| 11.2 | Herausfordernde Beratungssituationen | 152 |
| 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 |
| 11.3 | Das Vorstellungsgespräch | 154 |
| 11.3.1 | Ablauf eines Vorstellungsgesprächs | 154 |
| 11.3.2 | Kennenlernen und Selbstpräsentation | 155 |
| 11.3.3 | Rückfragen | 158 |
| 11.3.4 | Abschluss | 158 |
| 12 | Texte souverän erstellen | 160 |
| 12.1 | Die Bewerbung | 161 |
| 12.1.1 | Initiativ oder reaktiv? | 161 |
| 12.1.2 | Bewerbungsmappe oder digital? | 161 |
| 12.1.3 | Aufbau einer Bewerbung | 162 |
| 12.2 | Der Geschäftsbrief | 169 |
| 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 |

| | | |
|-------------|----------------------------------|------------|
| 12.3 | Dienstliche E-Mails | 174 |
| 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 |
| 12.4 | Werbetexte | 177 |
| 12.4.1 | Kundenflyer gestalten | 178 |

TEIL B

| | | |
|-------------|--|------------|
| 13 | Erklärung allgemeiner Fachbegriffe | 186 |
| 14 | Erläuterung der BAK-Leitlinien | 196 |
| 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 |
| 15 | Erklärungen spezieller Fachbegriffe, geordnet nach Organsystemen und Organen | 202 |
| 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 |

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