

SPIS TREŚCI

WSTĘP

PRZEDMOWA DO WYDANIA POLSKIEGO

KOMUNIKACJA. POROZUMIENIE NIE JEST OCZYWISTE!

Jak mówimy - mowa i mowa ciała

Co mówimy

Zdać się na innych - pytać i słuchać

Porozumieć się - łatwiej powiedzieć niż wykonać

KLIENT. ISTOTA NIEZNANA

Klient czy pacjent - kłopotliwe pytanie

Trudny klient

PORADNICTWO I INFORMACJA

Pytania w rozmowie doradczej

Trzy razy dziennie jedna tabletką - udzielenie zrozumiałej informacji

Argumentować ze względu na korzyść pacjenta

Czy można trochę więcej?

TRUDNE ROZMOWY

Dostanę to taniej?

Sensownie i pomocnie czy „wystarczająco, celowo i ekonomicznie

Wspólne rozwiązywanie problemów

KOMUNIKACJA PRZEZ TELEFON

Telefonować - ale prawidłowo

PIŚMIENNICTWO