

# **Grundlagen der Kommunikation für Berufsanfänger**

Von Dr. Sabine T. Ruh

## **Inhalt**

Einleitung - Was ist Kommunikation?  
Kommunikation in Zahlen  
Grundlagen der Kommunikation  
Kundenorientierte Einstellungen und Verhaltensweisen  
Kundenorientierte Sprache  
Dialog – vom gemeinsamen Denken  
Styleguide für das perfekte Anschreiben  
Styleguide für die perfekte E-Mail  
Im Team voran – nicht nur beim Sport  
Der erste Eindruck: bleibend  
So kommunizieren Sie positiv  
Produktive Mitarbeiter gewünscht