

Inhalt

1	Gespräche in der Praxis führen	5
1.1	Patienten empfangen	5
1.2	Patienten richtig verstehen	13
1.3	Patienten in der Praxis begleiten	19
1.4	Interessen durchsetzen, Konflikte lösen	25
1.5	Teambesprechungen organisieren und durchführen	31
1.6	Telefongespräche professionell führen	39
2	Informationen im Berufsleben nutzen und weitergeben	45
2.1	Informationsquellen nutzen und beurteilen	45
2.2	Sprache und Fachsprache	53
2.3	Texte im Berufsalltag lesen, strukturieren und verstehen	58
2.4	Symptome, Personen und Vorgänge fachgerecht beschreiben	67
3	Vortragen und präsentieren – im Beruf und in der Prüfung	77
3.1	Fehlerquellen bei Präsentationen erkennen	77
3.2	Den Inhalt einer Präsentation festlegen	82
3.3	Präsentationen vorbereiten und Medien einsetzen	84
3.4	Sprache und Körpersprache	89
3.5	In Prüfungen präsentieren	95
4	Texte gestalten	101
4.1	Regeln der Rechtschreibung anwenden	101
4.2	Berichte schreiben	114
4.3	Praxismarketing – Informationsblätter und Annoncen gestalten	120
4.4	Geschäftsbriefe gestalten	128
	Sachwortverzeichnis	133