



312 Seiten, Preis: 20,- Euro
 ISBN: 978-3-89967-353-1

DIPL.-PSYCH. THOMAS WELKER
 Römerstr. 21
 80801 München
 E-Mail: thomas-welker@web.de



PABST SCIENCE PUBLISHERS
 E-mail: pabst.publishers@t-online.de
 www.pabst-publishers.de

Thomas Welker

Beratungspsychologie in der Augenoptik

Kommunikation, Methodik und Praxis kunden- und klientenzentrierter Gesprächsführung

Ein Lernbuch

Dipl.-Psychologe Thomas Welker, Dozent an der Fachakademie für Augenoptik in München, führt mit diesem Buch Augenoptikerinnen und Augenoptiker in die Prinzipien einer modernen kundenorientierten Beratungspsychologie ein.

Die umfassend und systematisch aufgebaute Beratungspsychologie hat ihre Wurzeln in den Theorien der wissenschaftlich fundierten Kommunikationspsychologie und der klientenzentrierten Gesprächsführung. Speziell für die Bedürfnisse der augenoptischen Versorgung zugeschnitten, wird sie dem Leser anschaulich, lebensnah und anhand praktischer Beispiele aus dem Berufsalltag der Augenoptik nahe gebracht.

Spannend ist, warum und mit welchen Redewendungen ein Beratungsgespräch zu einer dauerhaften Kundenbindung führen kann oder ein einmaliges Gespräch bleibt.

"Beratungspsychologie in der Augenoptik" ist nicht nur ein Lernbuch für Studierende, sondern auch eine anregende Lektüre für den Praktiker, der durchaus viele Anregungen und Tipps findet, die seine Beratungstätigkeit bereichern.

"Das Buch - werte Leser - welches Sie gerade in Händen halten ist zum jetzigen Zeitpunkt in dieser Form einzigartig und nicht nur für Berufseinsteiger oder Fachschulabsolventen ein "Must".

Leider wird das Feld der Dienstleistung in unserem Beruf noch viel zu wenig kommuniziert, nur durch gute Kommunikation der Leistungen, die wir erbringen, wird der "Tradi" überleben. Es gab noch nie so viele aufgeklärte Verbraucher und es gab noch nie so viele verunsicherte Käufer. Nur mit zielgerichteter, methodisch aufgebauter Kommunikation lässt sich die Beratungskompetenz, die unserem Handwerk innewohnt, auch an den Verbraucher bringen. Dann sind Rabattdiskussionen Schnee von gestern.

Mit der Kommunikation ist es wie mit dem Sehen, jeder glaubt er kann es gut, erst wenn Einer kommt und zeigt, dass es noch besser gehen könnte, kennt man seine Defizite und kann Abhilfe schaffen, wenn man will" (Ludwig Krinner, staatlich geprüfter Augenoptiker und Augenoptikermeister, Funktionaloptometrist, Schatzmeister der WVAO).

Bestellcoupon

Fax: ++49 (0) 5484 - 550

PABST SCIENCE PUBLISHERS
 Eichengrund 28

D-49525 Lengerich

Ja, ich bestelle

___ Exemplar(e): T. Welker „Beratungspsychologie in der Augenoptik“ (ISBN 978-3-89967-353-1)

zum Preis von 20,- Euro

Bezahlung mit Mastercard/Eurocard Visa

Karten-Inhaber:

Karten-Nummer:

Karten-Gültigkeit:

Kartenprüfnummer:

(letzten 3 Ziffern im Unterschriftfeld auf der Kartenrückseite)

Name:

Anschrift:

.....

E-mail:

Datum, Unterschrift