

Jennifer Delano

# **Nein sagen lohnt sich**

**Wie Sie die 7 Kundentypen  
erkennen, die Ihnen Zeit,  
Geld und Energie stehlen**

Aus dem Niederländischen  
von Waltraud Heitzer-Gores

Campus Verlag  
Frankfurt/New York

# Inhalt

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Vorwort .....                                                                                                             | 7  |
| Einführung .....                                                                                                          | 9  |
| Kapitel 1:                                                                                                                |    |
| Die Falle: Warum wir für Menschen arbeiten,<br>die unsere Rechnungen nicht begleichen und<br>uns unglücklich machen ..... | 15 |
| Kapitel 2:                                                                                                                |    |
| Die Kosten von »*&!«-Kunden – Was es Sie kostet,<br>wenn Sie jetzt nicht handeln .....                                    | 35 |
| Kapitel 3:                                                                                                                |    |
| Kundentyp 1: Der Betrüger – Arbeiten Sie nie<br>wieder umsonst für Kunden .....                                           | 49 |
| Kapitel 4:                                                                                                                |    |
| Kundentyp 2: Der Unentschlossene –<br>Ersparen Sie sich den Ärger und die vielen nicht<br>abrechenbaren Stunden .....     | 61 |

|                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Kapitel 5:                                                                                                       |     |
| Kundentyp 3: Der Widerling – Zeigen Sie Ihre Grenzen auf und erteilen Sie ihm ein paar Lektionen fürs Leben..... | 83  |
| Kapitel 6:                                                                                                       |     |
| Kundentyp 4: Die Raupe Nimmersatt – Stoppen Sie sie noch heute.....                                              | 107 |
| Kapitel 7:                                                                                                       |     |
| Kundentyp 5: Der Nörgler – Bremsen Sie ihn professionell aus .....                                               | 121 |
| Kapitel 8:                                                                                                       |     |
| Kundentyp 6: Der Profiteur – Schützen Sie Ihre Grenzen oder definieren Sie sie (endlich) neu .....               | 141 |
| Kapitel 9:                                                                                                       |     |
| Kundentyp 7: Der Trautnänzer – Leiden Sie nicht unter ihm.....                                                   | 155 |
| Nachwort .....                                                                                                   | 169 |
| Anhang .....                                                                                                     | 171 |
| Quellen und Literatur.....                                                                                       | 175 |