Inhaltsverzeichnis

Vorwort (Was die Schule zu lehren vergaß) 7
1. Einführung (Was erfolgreiche Kontaktlinsenanpassung bedeutet) 9
2. Warum Kontaktlinsen? (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 11
3. Das Kontaktlinsen-Team (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 16
4. Das Beratungsgespräch (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 27
5. Der Anpassungsvorgang (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 64
   5.1. Was ist Anpassung? 64
   5.2. Der systematische Ablauf der Anpassung 66
   5.3. Die Karteikarte 68
   5.4. Die Refraktion 75
   5.5. Die Spaltlampen-Untersuchung 83
6. Besonderheiten und Tipps bei Nachversorgungen (für Kontaktlinsenassistenten) 90
7. Auf- und Absetzen von Kontaktlinsen und die Instruktion des Linsenträgers (für Kontaktlinsenassistenten) 98
8. Nachkontrolle (für Kontaktlinsenassistenten) 107
9. Komplikationen beim Kontaktlinsentragen (für Kontaktlinsenassistenten) 121
10. Partnersuche: Welcher Kontaktlinsenhersteller ist der richtige und welche Kontaktlinse ist die richtige? (für Kontaktlinsenanpasser) 135
11. Preisgestaltung (für Kontaktlinsenanpasser) 141
12. Praxismanagement (für Kontaktlinsenassistenten) 154
13. Innovationsmanagement (für Kontaktlinsenanpasser) 168
14. Zusatzverkauf zum Kontaktlinsenverkauf (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 173
15. Kontaktlinsenmarketing (für Kontaktlinsenassistenten) 176
16. Umgang mit Einwänden, schwierigen Kunden und mit Beschwerden (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 185
17. Neukundengewinnung (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 202
18. Kundenbindung (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 211
19. Wie grenze ich mich vom Versandhandel/fachfremden Versand ab? (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 226
20. Laser kontra Kontaktlinse/Brille (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 231
21. Der Erfolg der Kontaktlinsenabteilung (für Kontaktlinsenanpasser) 234
22. Was kann ich von meinen Mitbewerbern lernen? (für Kontaktlinsenberater und -assistenten) 235
23. Fortbildung (für Kontaktlinsenanpasser) 239
24. Danksagung 243
25. Stichwortverzeichnis 245