

Inhalt

Besser telefonieren – warum eigentlich?	5
■ Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!	6
■ Das sind die Ziele	10
■ Welche Erfolgsfaktoren gibt es?	14
Rhetorik am Telefon	21
■ Positiv formulieren und überzeugend argumentieren	22
■ Zielorientiert fragen und aktiv zuhören	33
■ Sprechtechnik, Stimme und Stimmung	45
Richtig telefonieren	53
■ Die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats	54
■ Neun Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten	62
■ Termine vereinbaren	91
■ Verkaufen am Telefon	94

Heikle Situationen souverän meistern	101
■ Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen	102
■ Meinungsverschiedenheiten klären	106
■ Gespräche mit Vielrednern beenden	108
■ Übungen	112
■ Checklisten	118
■ Internationales Buchstabieralphabet	123
■ Stichwortverzeichnis	124