

# Inhalt

<b>1. Erfolgreich in den Beruf starten</b>	<b>13</b>
1.1 Pünktlich sein für Anfänger	14
1.2 Azubi lässt grüßen	15
1.3 Schrill auf Arbeit	16
1.4 Voll verbindlich	17
1.5 Ist ja krank	18
1.6 Der Schreckensmoment	19
1.7 Gute Jobs, schlechte Jobs	20
1.8 Daten-Hacker unterwegs	21
1.9 Im Flugmodus	22
1.10 Asi am Arbeitsplatz	23
1.11 Keine Mauke	24
1.12 Echt, mit denen?	25
1.13 Ego-Shooter unterwegs	26
1.14 Alles so schön bunt hier	27
1.15 Wenn es gefunkt hat	28
<b>2. Meine Filiale</b>	<b>31</b>
2.1 My Arbeitgeber	32
2.2 Vor der Tür	33
2.3 Alles gut an der Außenfassade	34
2.4 Blitzblank	35
2.5 Wertvolle Verbrauchsgüter	36
2.6 Nicht für fremde Augen und Ohren	37
2.7 Brandgefährlich	38
2.8 Abenteuerlich	39
2.9 Vertrauensvoller Austausch	40
2.10 Der Servicegedanke	41
2.11 Kunden verstehen	42
2.12 Mit Kollegen	43
2.13 Gemeinsam auf kleinem Raum	44
2.14 Der passende Look	45
2.15 Pünktlich zur Stelle	46

<b>3.</b>	<b>Professionell mit Kunden telefonieren</b>	<b>49</b>
3.1	Der erfolgreiche Einstieg	50
3.2	Mit voller Aufmerksamkeit	51
3.3	Immer ein Lächeln in der Stimme	52
3.4	Aktiv zuhören	53
3.5	Ein angenehmes Gesprächsklima	54
3.6	Auf die Kundensicht kommt es an	55
3.7	Immer positiv und lösungsorientiert	56
3.8	Die konsequente Gesprächsführung	57
3.9	Mit Transparenz und klaren Aussagen	58
3.10	Ohne Schuldzuweisungen	59
3.11	Mit Beschwerden umgehen	60
3.12	Verschwiegenheit bei persönlichen Angaben	61
3.13	Das Beste zum Schluss	62
3.14	Anrufe weiterleiten	63
3.15	Rückrufe und andere Vereinbarungen	64
<b>4.</b>	<b>E-Mails &amp; Co. kundengerecht schreiben</b>	<b>67</b>
4.1	Herr Müller!	68
4.2	Namen und Titel	69
4.3	Weniger ist mehr	70
4.4	Hervorheben	71
4.5	AKüFi? Der Abkürzfimmel!	72
4.6	Auf Augenhöhe – in Wort und Schrift	73
4.7	Der Sie-Stil	74
4.8	Fachsprachlich	75
4.9	Eine gute Lösung	76
4.10	Nutzen aktiviert	77
4.11	Auf den Punkt kommen	78
4.12	Positiv denken – und schreiben	79
4.13	Verantwortung übernehmen	80
4.14	Pflicht oder Bitte ...	81
4.15	Keine Trübsal	82
4.16	Mit einer Stimme	83

<b>5. Verkaufsgespräche souverän führen und sicher zum Abschluss bringen</b>	<b>85</b>
5.1 Mit vollem Körpereinsatz	86
5.2 Yes, we can. Oder nicht?	87
5.3 Am besten angezogen	88
5.4 Der Verkaufsblocker	89
5.5 Brauche ich nicht	90
5.6 Zutexten oder zuhören?	91
5.7 Auf in den Preiskampf	92
5.8 Die Einwandhürde	93
5.9 Wir Vierohrhasen	94
5.10 Ein persönliches Angebot	95
5.11 Kleingedruckt reden	96
5.12 In gut informierten Kreisen	97
5.13 Typgerecht sprechen	98
5.14 Am Limit	99
5.15 Ende gut, alles gut?	100
5.16 Noch ein Letztes	101
<b>6. Harmonisch miteinander im Unternehmen</b>	<b>103</b>
6.1 Blickkontakt beim Grüßen	104
6.2 Zur vereinbarten Zeit	105
6.3 Siezen oder Duzen	106
6.4 Eine Frage der Kommunikation	107
6.5 Auf Distanz	108
6.6 Arbeitsplatz und Ordnung	109
6.7 Essen am Arbeitsplatz	110
6.8 Arbeitsplatz und Handys	111
6.9 Schreiben privater E-Mails	112
6.10 Tuscheln und Tratschen	113
6.11 Highlight Betriebsfeiern	114
6.12 Mehr als höfliche Gesten	115
6.13 Herausforderung Gemeinschaftsräume	116
6.14 Verhalten im Fahrstuhl	117
6.15 Frisch nach dem Rauchen	118

<b>7. Gesund durch den Arbeitstag</b>	<b>121</b>
1.1 Müde, matt, malade. Was tun?	122
1.2 Hatschi – Prost. Husten und Niesen, ohne anzustecken	123
1.3 Etikette auf der Toilette	124
1.4 Voraussage fürs Büro: Durchzug von Polarwinden	125
1.5 Dicke Luft oder frische Brise	126
1.6 Lauthals im Büro	127
1.7 Fläzen, sitzen, abhängen?	128
1.8 Die lohnende Pause	129
1.9 Immer flüssig bleiben	130
1.10 Wider das tote Essen	131
1.11 Gesunde Snacks statt Schokoladenberge	132
1.12 Die Kunst des positiven Denkens	133
1.13 Wenn Smartphones krank machen	134