

Inhalt

6	■	Vorwort
7	■	Besser telefonieren – warum eigentlich?
8	■	Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!
12	■	Das sind die Ziele
17	■	Welche Erfolgsfaktoren gibt es?
23	■	Rhetorik am Telefon
24	■	Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
35	■	Zielorientiert fragen und aktiv zuhören
47	■	Sprechtechnik, Stimme und Stimmung

Richtig telefonieren	■	55
Die 6 Phasen eines erfolgreichen Telefonats	■	56
9 Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten	■	64
Termine vereinbaren	■	92
Verkaufen am Telefon	■	95
Heikle Situationen souverän meistern	■	103
Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen	■	104
Meinungsverschiedenheiten klären	■	108
Gespräche mit Vielrednern beenden	■	111
Übungen	■	114
Checklisten	■	120
Internationales Buchstabieralphabet	■	125
Stichwortverzeichnis	■	126