

# 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

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