

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	5
2	Telefon und Wirtschaftstechnik	8
2.1	Telefonservice – image-prägend	8
2.2	Die Telefonzentrale – Stellwerk für die Kommunikation	9
3	Acht firmaseitige Voraussetzungen für gute Telefonistinnenarbeit	10
4	Anforderungsprofil für die Tätigkeit der Berufstelefonistin	12
5	Siebzig Verhaltensempfehlungen für Berufstelefonistinnen in drei Bereichen	14
5.1	Zwanzig organisatorische Anforderungen	14
5.2	Siebzehn sprechtechnische Anforderungen	16
5.3	Dreiunddreißig psychologische Anforderungen ..	18
6	Wenn Partner aggressiv werden	21
6.1	Weitere Verhaltensempfehlungen	21
7	Telefonsünder im Betrieb	23
7.1	Versprochene Rückrufe werden vom Betreffenden nicht ausgeführt	23

Farbliger Mitteltitel: Telefonistinnen-Vokabular

100 Ausdrücke in 5 Sprachen aus dem Telefonistinnen-Vokabular	25
160 Standardsätze aus dem Telefonistinnen-Vokabular in Deutsch/Englisch/Französisch	31
160 Standardsätze aus dem Telefonistinnen-Vokabular in Deutsch/Italienisch/Spanisch	42
35 Notsätze für Problemsituationen in Deutsch/Englisch/Französisch	53
35 Notsätze für Problemsituationen in Deutsch/Italienisch/Spanisch	55

8	Stressbekämpfung in der Telefonzentrale	57
8.1	Klassische Stressfaktoren.....	58
8.2	Wie betreiben Sie als Telefonistin Anti-Streß?	58
9	Buchstabier-Technik am Telefon.....	61
10	Aussprache von fremdsprachigen Einzelbuchstaben (in vier Fremdsprachen).....	63
10.1	Buchstabier-Tabellen in 5 Sprachen und Internationale Telefonistinnen-Alphabete in Französisch/Englisch	65
11	Vom richtigen Umgang mit automatischen Telefonbeantwortern.....	66
11.1	Was kann ein Telefonbeantworter?.....	66
11.2	Wie soll man mit ihm umgehen?	67
12	Wenn Telefonistinnen in Nebenfunktion noch Bestellungen von Kunden entgegenzunehmen haben..	70
12.1	Zehn wichtige Regeln für die Entgegennahme von Telefonaufträgen	70
13	Verhaltensempfehlungen für den Besucherempfang....	72
14	Checkliste zur Selbstkontrolle: «Bin ich erhaben über die häufigsten Telefonistinnen-Fehler?».....	74
15	Schlußwort	77
	Vom gleichen Autor:	
	Weiterbildungsliteratur für Telefonistinnen	79
	Vorstellung des Autors	80