

Inhaltsverzeichnis

<i>Einführung</i>	7
<i>Teil I</i>	
<i>Der gute Ton am Telefon</i>	11
<i>Kapitel 1</i>	
<i>Anrufe annehmen, vermitteln, weiterleiten</i>	13
<i>Kapitel 2</i>	
<i>Das Spiel mit den Stimmbändern: Der richtige Tonfall</i>	29
<i>Teil II</i>	
<i>Allseits souverän telefonieren</i>	41
<i>Kapitel 3</i>	
<i>Telefonate effizient gestalten</i>	43
<i>Kapitel 4</i>	
<i>Mit schwierigen Kunden umgehen</i>	59
<i>Kapitel 5</i>	
<i>Mit Beschwerden professionell umgehen</i>	81
<i>Teil III</i>	
<i>Verkaufen am Telefon</i>	87
<i>Kapitel 6</i>	
<i>Voraussetzungen für erfolgreiche Telefonverkäufe schaffen</i>	89

Kapitel 7	
<i>Das Geschäft zum Abschluss bringen</i>	107
Teil IV	
<i>Der Top-Ten-Teil</i>	115
Kapitel 8	
<i>Die zehn Gebote und Verbote des Kundenservices am Telefon</i>	117
Kapitel 9	
<i>Zehn Wege zum kompetenten Umgang mit dem Anrufbeantworter</i>	123
<i>Stichwortverzeichnis</i>	127