

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| <i>Einführung</i> | 7 |
| Teil 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 |
| Teil II | |
| <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 |
| Teil III | |
| <i>Verkaufen am Telefon</i> | 87 |
| <i>Kapitel 6</i> | |
| <i>Voraussetzungen für erfolgreiche Telefonverkäufe schaffen</i> | 89 |

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