

Inhalt

Vorwort	7
Kapitel 1:	
Telefonieren – die etwas andere Art zu kommunizieren	10
Das Kommunikationsspiel und seine Konsequenzen	
für den Telefon-Dialog im Alltag	10
Kapitel 2:	
Sinne ersetzen – Präsentieren am Telefon	19
Einleitung: Situationen bildhaften Präsentierens	19
Tool 1 – Abstrakte Zahlen am Telefon konkret	
werden lassen	31
Tool 2 – „Be-greifbar“ machen: Vom Bild zur Haptik –	
3D am Telefon	40
Tool 3 – Messe-Einladung per Telefon:	
Termine bündeln, Kontakte schaffen	51
Kapitel 3:	
Kommunikation im Team	63
Einleitung: Situationen virtuellen Führens	63
Tool 4 – Meeting per Telefonkonferenz	67
Tool 5 – Coaching / Führung per Telefon	76
Tool 6 – Projekte nachhaltig steuern per Telefon	91
Kapitel 4:	
Akquise – strukturiert, flexibel, empfängerorientiert	104
Einleitung: Können – Dürfen – Wollen?	104
Tool 7 – E-V-A für den erfolgreichen Gesprächseinstieg	111
Tool 8 – A-D-A-M – für das Aktivieren von Kontakten	121
Tool 9 – C-M-C (Call-Mail-Call) für	
„gezielt statt Gießkanne“	134

Kapitel 5:

Reklamationen als Chance	142
Einleitung: Situationen vielfach nutzen	142
Tool 10 – DIALOG-Struktur: Konflikte lösen am Telefon	150
Tool 11 – Marktforschung in Telefonaten	165
Tool 12 – Cross-Selling stärkt Kundenbindung	172

Kapitel 6:

Die Kür – Ein weiteres Dutzend Tipps, Tricks und Techniken	187
TTT 13 – Pausen gezielt einsetzen	188
TTT 14 – Storys überzeugen Skeptiker	190
TTT 15 – Auflegen statt aufregen	192
TTT 16 – Karten-Methode für die eigene Gesprächsführung	193
TTT 17 – Dos und Don'ts am Telefon	194
TTT 18 – VoIP mit geringem Technikeinsatz nutzen	195
TTT 19 – Web-Sharing	197
TTT 20 – Spiegel am Telefon: bitte lächeln!	199
TTT 21 – Telefonieren im Stehen	200
TTT 22 – Headset / Earpiece hilft	201
TTT 23 – Tandem-Terminieren	202
TTT 24 – Elevator-Pitch am Telefon	204
Ausblick: Umsetzen in die Praxis für nachhaltigen Erfolg	206
Nachwort	209
Stichwortverzeichnis	211