

Inhalt

Vorwort	6
1. Sich vorbereiten	8
Positive Einstellung	9
Wahrnehmung des Gesprächspartners	11
Situative Selbstwahrnehmung	14
Positive Selbstkonditionierung	16
Durch das Telefon lächeln	19
Gestaltung des Arbeitsplatzes	20
2. Sich einstimmen	22
Die Stimme schulen	23
Leicht verständliche Sätze formen	27
Zauber-Sprache	31
Vom „ich“ zum „Sie“ und „wir“	36
3. Mit System zum Erfolg	40
Gesprächstypen	41
Die Profi-Stufen erfolgreicher Telefonate	49
Der Gesprächsbeginn – Die ersten 50 Sekunden entscheiden	52
Nutzenargumentation	55
4. Emotionen: Von der Reklamation zur Referenz	58
Empathisch telefonieren	59
Beschwerden haben Potenzial!	64

Die richtige Wortwahl	65
Mit wütenden Kunden umgehen	66
Geschickt mit Einwänden umgehen	70
5. Zu guter Letzt: Der beziehungsfördernde (Ab-)Schluss	74
Kurze, positive Zusammenfassung	75
Konkreter Verbleib	76
Charmante Verabschiedung	77
Höfliches Auflegen	78
Die Autorin	79
Weiterführende Literatur	80