

Inhalt

Vorwort	5
1. Kommunikation am Telefon	11
2. Grundsätzliche Überlegungen zum Telefoneinsatz	14
Vor- und Nachteile eines Telefonats	14
Telefonkosten – Zeit ist Geld	16
3. Arbeitsplätze mit Telefon	17
Wie sollte der Arbeitsplatz aussehen?	17
Welche Grundausstattung gehört zum rationellen Telefoneinsatz?	18
4. Was erfolgreiches Telefonieren auszeichnet	20
Sprache und Rhetorik am Telefon	21
Gibt es die ideale Telefonstimme?	25
Psychologisches Vorgehen	28
▷ Wie Sie sich schwierigen Gesprächspartnern gegenüber verhalten	28
▷ Achten Sie auf das Gleichgewicht im Gespräch	34
▷ Wie Sie Einfühlungsvermögen zeigen können	35
5. Ausgangspunkt: Eine gute Organisation	39
Der Telefon-Profi plant aktive Anrufe	39
Sorgfältige Gesprächsvorbereitung	40
Beachten Sie günstige Telefonzeiten	46

Steuern Sie Rückrufe	47
Terminvereinbarung am Telefon	50
6. Was Sie beim Telefongespräch beachten sollten	52
Worauf es beim ersten Eindruck ankommt	53
Der Einstieg entscheidet	55
Wie können Sie Ihre Firma einem bisher unbekannten Gesprächspartner vorstellen?	57
Strukturiert telefonieren heißt überlegt telefonieren ...	57
In welchen Phasen verläuft ein Telefongespräch?	59
7. Reklamation – Der Umgang mit aufgebrauchten Anrufern	65
Wie Sie Reklamationen entgegennehmen	65
Wie Sie günstige Voraussetzungen für die Behandlung einer Reklamation schaffen	66
8. Kommunikationstechniken	72
Fragen	72
▷ Welches Ziel Sie mit bestimmten Fragen verfolgen können	74
Die Kunst des Zuhörens	77
▷ Wie sich interessiertes Zuhören vermitteln läßt ...	78
Wie Sie mit Einwänden umgehen können	81
▷ Einwände sollten Sie als Chance begreifen	82
Wie Sie in schwierigen Situationen reagieren sollten	86
Ja-aber-Taktik	88
Wie Sie Negatives vermitteln können	90
Wie Sie sich bei unsachlicher Kritik verhalten	91
Höflichkeit schafft Zugang	92

Argumentationstechniken	95
Killerphrasen	98
9. Problemzonen – Machen Sie sich Ihr Verhalten am Telefon bewußt	99
Grundsätzliche Verhaltensprobleme	99
Vorstellung und Begrüßung	100
Wenn es Anlaß zu Kritik gibt	102
Ausländische Anrufer	103
Anonyme Anrufer	104
Wie Sie bei vergeblichen Anrufen reagieren	104
Indiskrete Fragen	106
Unterbrechungen beim Telefonieren	107
Lange Wartezeiten beim Verbinden	108
Telefonieren im Beisein von Besuchern	109
Besucher-Telefonate	110
Wie Sie Unterbrechungen in den Griff bekommen	111
Verhörsituation am Telefon	112
Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht zu sprechen	113
Mißverständnisse schaffen Mißverhältnisse	114
10. Buchstabiertechnik	117
11. Dokumentation von Telefongesprächen:	
Telefonnotizen	120
Nach jedem Gespräch eine Telefonnotiz?	120
Beispiel: Das Telefonat wird zur Telefonnotiz	125

12. Möglichkeiten der Nachrichtenübermittlung:	
Nutzung neuer Technologien (Auswahl)	128
Aufgabengerechter Telefoneinsatz	128
Anrufbeantworter	128
Mobiltelefone	133
Die Chef-Fernsprechanlage	136
Telefonkonferenzen	136
Bildtelefonanwendungen	140
13. Telefonieren in der Berufspraxis	143
Welche Erwartungen an die Sekretärin bei der Bedienung des Telefons gestellt werden	143
Grundvoraussetzungen für professionelles Telefonieren	144
Telefonieren heißt auch spezialisieren	145
Wie Sie typische Situationen handhaben und Schwachstellen am Telefon verbessern können ...	148
14. Checklisten	154
Checkliste 1: Maßnahmen zur betriebsinternen Organisation von Telefonaten	154
Checkliste 2: Emotionen am Telefon	155
Checkliste 3: Überlegtes Telefonieren	157
Checkliste 4: Prüfen Sie sich selbst	159
Glossar	161
Die Autorin	199