

<b>Besser telefonieren – warum eigentlich?</b>	<b>5</b>
▪ Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!	6
▪ Das sind die Ziele	10
▪ Welche Erfolgsfaktoren gibt es?	15
 <b>Rhetorik am Telefon</b>	 <b>21</b>
▪ Positiv formulieren und überzeugend argumentieren	22
▪ Zielorientiert fragen und aktiv zuhören	33
▪ Sprechtechnik, Stimme und Stimmung	45
 <b>Richtig telefonieren</b>	 <b>53</b>
▪ Die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats	54
▪ Neun Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten	62
▪ Termine vereinbaren	91
▪ Verkaufen am Telefon	94

<b>Heikle Situationen souverän meistern</b>	<b>101</b>
▪ Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen	102
▪ Meinungsverschiedenheiten klären	106
▪ Gespräche mit Vielrednern beenden	108
▪ Übungen	112
▪ Checklisten	118
▪ Internationales Buchstabieralphabet	123
▪ Stichwortverzeichnis	124