

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6		
Emotionen.....	10	Grußformeln.....	22
Erkenntnis	11	Erkenntnis	23
Konsequenz.....	13	Konsequenz.....	23
Namen	14	Sprechgeschwindigkeit	24
Erkenntnis	15	Erkenntnis	25
Konsequenz.....	15	Konsequenz.....	25
Die Fünferhürde	16	Weiterverbinden	26
Erkenntnis	17	Erkenntnis	27
Konsequenz.....	17	Konsequenz.....	27
Telefonzentralen	18	Azubis in Hochform.....	30
Erkenntnis	19	Erkenntnis	31
Konsequenz.....	19	Konsequenz.....	31
Durchwahl	20	Wer fragt, führt!	32
Erkenntnis	21	Erkenntnis	33
Konsequenz.....	21	Konsequenz.....	33

Geht nicht, gibt's nicht	34
Erkenntnis	35
Konsequenz.....	35
Zwischenbilanzen	38
Erkenntnis	39
Konsequenz.....	39
„...und tschüs..!“	40
Erkenntnis	41
Konsequenz.....	41
Protokolle	42
Erkenntnis	43
Konsequenz.....	43

Mistkerle	44
Erkenntnis	45
Konsequenz.....	47
Outbound	48
Erkenntnis	49
Konsequenz.....	49
Nachwort.....	50
Über den Autor.....	51
Publikationen.....	52