

Inhaltsverzeichnis

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

Geht nicht, gibt's nicht	34	Mistkerle	44
Erkenntnis	35	Erkenntnis	45
Konsequenz.....	35	Konsequenz.....	47
Zwischenbilanzen.....	38	Outbound.....	48
Erkenntnis	39	Erkenntnis	49
Konsequenz.....	39	Konsequenz.....	49
„...und tschüs..!“.....	40	Nachwort.....	50
Erkenntnis	41	Über den Autor.....	51
Konsequenz.....	41	Publikationen.....	52
Protokolle	42		
Erkenntnis	43		
Konsequenz.....	43		