

Inhalt

Auf ein Wort 9

- Tipp 1:** Abwimmeln unerwünschter Drückerkolonnen 10
- Tipp 2:** Akquisehürden 12
- Tipp 3:** Akquise-Mix 16
- Tipp 4:** Aktives Zuhören 18
- Tipp 5:** Anti-Worte und -Formulierungen 22
- Tipp 6:** Aufmerksamkeit in und vor Telefonaten 24
- Tipp 7:** Authentizität 25
- Tipp 8:** Begrüßung 28
- Tipp 9:** Beziehungsebene 32
- Tipp 10:** CRM (Customer-Relationship-Management) 36
- Tipp 11:** Danke sagen 38
- Tipp 12:** „Das weiß ich nicht“ 39
- Tipp 13:** Einstellung zum Telefonieren 40
- Tipp 14:** Einstellung zum eigenen Unternehmen 43
- Tipp 15:** Emotion 45
- Tipp 16:** Empathie 47
- Tipp 17:** Empfehlungsmarketing 49
- Tipp 18:** Entschuldigung 53
- Tipp 19:** Enttarnung von Moglern 55
- Tipp 20:** Erfolgstagebuch 56
- Tipp 21:** Erinnerungswerte / Verankerung im Kundenkopf 58
- Tipp 22:** Erreichbarkeit bei Abwesenheit 60
- Tipp 23:** Erreichbarkeit bei Anwesenheit 63
- Tipp 24:** Extrameile 65
- Tipp 25:** Facebook – Recherchequelle und Kommunikationskanal 67
- Tipp 26:** Formelle versus informelle Sprache 70
- Tipp 27:** Fotos 73
- Tipp 28:** Fragearten 74
- Tipp 29:** Fragefloskeln 78
- Tipp 30:** Gesprächsabschluss 80

- Tipp 31:** Gesprächsführung 81
- Tipp 32:** Gesprächsnotiz 83
- Tipp 33:** Headset 85
- Tipp 34:** Ich-Botschaften, Sie-Botschaften, Wir-Botschaften 87
- Tipp 35:** Interesse an Menschen 89
- Tipp 36:** IT für mobile „Telefonarbeiter“ in kleinen und mittelständischen Unternehmen 92
- Tipp 37:** Internet-Recherche 94
- Tipp 38:** Interpretationen 96
- Tipp 39:** Introvertierter Schweiger und extravertierter Gerneredner 99
- Tipp 40:** Kalibrieren 101
- Tipp 41:** Kaufsignale wahrnehmen 103
- Tipp 42:** Konferenzcall 105
- Tipp 43:** Kontern von Aggressionen/Reklamationen 107
- Tipp 44:** Körperhaltung und Telefonohr 110
- Tipp 45:** Korrespondenz 112
- Tipp 46:** Kundenkommunikation per Social Media 113
- Tipp 47:** Kuschelcall 117
- Tipp 48:** Lächeln 120
- Tipp 49:** Lernzone statt Komfortzone 121
- Tipp 50:** Listeneffekt 122
- Tipp 51:** Loben 123
- Tipp 52:** Lösungsorientierung versus Problemorientierung 125
- Tipp 53:** Mailing „nachtelefonieren“ 127
- Tipp 54:** Menschenbilder 129
- Tipp 55:** Nachbereitung 132
- Tipp 56:** Nachricht hinterlassen 134
- Tipp 57:** Name nicht verstanden, was nun? 136
- Tipp 58:** Negationen 138
- Tipp 59:** Outlook-Terminvereinbarung 141
- Tipp 60:** Persönliche Anrede 142
- Tipp 61:** Positives Konditionieren 144
- Tipp 62:** Reframing 147
- Tipp 63:** Repräsentationssysteme – wie wir wahrnehmen 148
- Tipp 64:** Rhetorische Pause 150
- Tipp 65:** Rückruf zeigt Interesse 151
- Tipp 66:** „Satz zur Sache“ im ausgehenden Telefonat 152

- Tipp 67:** Schweigen 154
- Tipp 68:** Selbstwahrnehmung 156
- Tipp 69:** Smalltalk 157
- Tipp 70:** SMS und WhatsApp 161
- Tipp 71:** Spiegelneuronen, Spiegeln 164
- Tipp 72:** Sprechverhalten 166
- Tipp 73:** Stimmpflege 167
- Tipp 74:** Strukturierte Gesprächsführung im ausgehenden Telefonat 169
- Tipp 75:** Strukturierte Gesprächsführung im eingehenden Telefonat 170
- Tipp 76:** Tabus am Smartphone 172
- Tipp 77:** Taktlose Fragen und Äußerungen 174
- Tipp 78:** Telefon-Fallen für Frauen 178
- Tipp 79:** Telefon-Fallen für Männer 180
- Tipp 80:** Telefonkultur 181
- Tipp 81:** Telefonleitfaden 183
- Tipp 82:** Telefonnotiz während des Telefonats 185
- Tipp 83:** Telefonstatistik 186
- Tipp 84:** Telefonzentrale versus Interactive Voice Response 188
- Tipp 85:** Übermitteln (guter und) schlechter Nachrichten 190
- Tipp 86:** Veränderung von Gewohnheiten 192
- Tipp 87:** Verbinden 194
- Tipp 88:** Vernetztes Telefonieren mit Social Media 196
- Tipp 89:** Verständnisquittung 198
- Tipp 90:** Vorbereitung von Telefonaten 199
- Tipp 91:** Website 201
- Tipp 92:** Weichmacher 204
- Tipp 93:** XING-Kontaktanfrage 205
- Tipp 94:** Zauber-Ansagen für die Mailbox 207
- Tipp 95:** Zauberworte und -Formulierungen 209
- Tipp 96:** Zeitmanagement für Vieltelefonierer oder Vielbeschäftigte 211
- Tipp 97:** Zeitpunkt für Telefonate 213
- Tipp 98:** Zufriedenheit, Loyalität von Kunden 214
- Tipp 99:** Zuhörersignale 219

Sachwortverzeichnis 221

Die Autorin 224