

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: Telefenzentrale 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: Zuhörsignale 219

Sachwortverzeichnis 221

Die Autorin 224