

Inhalt

Vorwort von Ingrid Amon	7
Einleitung	9
Telefonieren kann doch jeder ...	11
Der erste Eindruck am Telefon	14
Erfolgsfaktor 1: Die innere Haltung	17
Persönliche Grundeinstellung	17
Gedanken und Überzeugungen	19
Werte – unsere Motivatoren	22
Stärken zeigen – Schwachstellen erkennen	24
Persönliche Belastbarkeit	25
Erfolgsfaktor 2: Körperbewusstsein – äußere Haltung	27
Körperspannung – Tonus	29
Die Rolle der Füße beim Telefonieren	31
Ideale Körperhaltung beim Telefonieren im Sitzen	34
Erfolgsfaktor 3: Die Stimme	38
Die Atmung als Grundvoraussetzung	38
Ihre Stimme sagt mehr als 1.000 Worte	44
Tipps zur Stimmpflege	53

Erfolgsfaktor 4: Die Artikulation	55
Die Kraft des Kiefers	56
Was erschwert eine gute Artikulation	58
Erfolgsfaktor 5: Gute Kommunikation	59
Die Bedeutung von Kommunikation	59
Grundannahmen für eine gute Kommunikation am Telefon	61
Eine Nachricht hat es in sich	62
Störfaktoren am Telefon	65
Das Eisbergmodell	66
Inhalt und Beziehung im Telefongespräch	68
Der Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern	70
Erfolgsfaktor 6: Die Sprache	78
Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt als Grundwerte	78
Die Bedeutung der Sprache	81
Dialekt, Standardsprache, Hochdeutsch	83
Die Kunst des Formulierens	84
Das aktive Zuhören am Telefon	92
Die Fragetechnik – eine besondere Disziplin	96
Rapport in der Sprache – mit allen Sinnen kommunizieren	102
Erfolgsfaktor 7: Die Intention	109
Mit klaren Zielen zum Erfolg	109

So machen Sie aus Ihren Wünschen Ziele	110
Formulieren Sie Ihr Ziel in einem prägnanten Satz	111
Erfolgsfaktor 8: Kundenorientierte Gesprächsführung	112
Der Kunde im Mittelpunkt	112
Die Begrüßung – Weichenstellung für das Gesprächsklima	114
Inbound Calls – eingehende Gespräche	116
Outbound Calls – ausgehende Gespräche	120
Mitdenken – Cross-Selling und Up-Selling	125
Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen	128
Erfolgsfaktor 9: Der Telefonarbeitsplatz	136
Der Arbeitsplatz richtig eingerichtet und mit Atmosphäre	136
Die richtige Technik als Unterstützung	138
Mehr Wohlbefinden und Gelassenheit beim Telefonieren	142
Reflexion	148
Reflexionsebenen	148
Monitoring	149
Training – dann stellt sich der Erfolg bestimmt ein	152
Zu guter Letzt	153
Checklisten – so werden Sie Telefonprofi	153

Schritte zum professionellen Telefonieren	156
Telefon-ABC	157
Nachwort	158
Die Autorin	160