

Inhalt

Vorwort	5
1. Ein Job im Kundenkontakt? – Haben Sie sich das gut überlegt?	9
2. Dienstleister sein – das kann nicht jeder	31
3. Professionelles Verhalten	45
4. Der Ton macht die Musik – gesickt mit Kunden reden	61
5. In typischen Alltagssituationen souverän reagieren	88
6. Spannende Begegnungen mit verschiedensten Kunden	108
7. Der Telefonservice – Ihre Visitenkarte	137
8. Konfliktsituationen erfolgreich meistern und positiv nutzen	160
9. Stress, lass nach ... – entspannt und gelassen, was immer passiert	176
10. Nichts erschüttert mich – keiner schüchtert mich ein!	196
Schlusswort	204
Über die Autorin	205
Stichwortverzeichnis	206