

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Der neue Weg zum echten Erfolg am Telefon	11
1.1 Fünf Bausteine für Ihren echten Erfolg	12
1.2 Glaubhaft ohne Callcenter-Floskeln	15
1.3 Jedes Gespräch zählt	16
2. Baustein A: Positive Kundenerlebnisse im Tagesgeschäft	19
2.1 Sich sympathisch melden: So fühlen sich Kunden willkommen	22
2.2 Professionelle Telefonate ohne Reizworte und Callcenter-Floskeln ..	26
2.3 Kunden zuhören und sie wirklich verstehen	41
2.4 Aktive Gesprächsführung	47
2.5 Souveränität in brisanten Situationen	55
3. Baustein B: Zusatzangebote im Tagesgeschäft – Umsatz im Passivmodus	81
3.1 Die größten Umsatzkiller	88
3.2 Mit den besten Ausdrucksweisen punkten	91
3.3 Nie mit Druck verkaufen	96
4. Baustein C: Die neue Akquisition – echtes Interesse statt Druck	99
4.1 Typische Callcenter-Fallen kennen und vermeiden	102
4.2 So bereiten Sie sich auf Anrufe bei fremden Menschen vor	111
4.3 Diese Gesprächsführung macht Sie und Ihr Angebot wirklich interessant	121
4.4 Sofortmaßnahmen bei Telefonfrust	138
4.5 Praxisbeispiele aus Beratung und Training	148
5. Baustein D: Ihr Sofortprogramm fürs Telefon	169
5.1 Aller Anfang ist schwer	171
5.2 Erfolgreiche Selbstkontrolle	173

6. Baustein E: Der richtige Rahmen – Vorgesetzte und Unternehmen sind für den Erfolg am Telefon unverzichtbar	179
6.1 Wertschätzung und Verantwortung.....	182
6.2 Klare Spielregeln und optimale Telefontechnik.....	191
Nachwort	199
Die Autorin	201