

<b>Vorwort .....</b>	<b>5</b>
<b>Widmung .....</b>	<b>7</b>
<b>Die Darsteller in diesem Buch .....</b>	<b>11</b>
<b>Die Geschichte von Kevin und Jenny .....</b>	<b>12</b>
<b>Mein persönliches Handbuch .....</b>	<b>22</b>
<b>Kapitel 1 – Die erste Woche .....</b>	<b>25</b>
<b>Kommunikation am Telefon .....</b>	<b>26</b>
<b>Das Telefon – mein Instrument .....</b>	<b>26</b>
<b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>	<b>30</b>
<b>Kundenorientiertes Telefonieren .....</b>	<b>35</b>
<b>Einsatz der Stimme .....</b>	<b>36</b>
<b>Verständliche Sprache .....</b>	<b>39</b>
<b>Die richtigen Worte und Formulierungen .....</b>	<b>42</b>
<b>Aufbau der Begrüssungssequenz .....</b>	<b>46</b>
<b>Kapitel 2 – Die zweite Woche .....</b>	<b>53</b>
<b>Das Geheimnis der Motivation .....</b>	<b>54</b>
<b>Hohe Leistungsfähigkeit ohne Stress .....</b>	<b>59</b>
<b>Arbeitsplatzgestaltung (Ergonomie) .....</b>	<b>60</b>
<b>Erholungsphasen für Körper und Geist .....</b>	<b>61</b>
<b>Umgang mit Stress .....</b>	<b>66</b>

## **Kapitel 3 – Die dritte Woche ..... 73**

<b>Das strukturierte Telefongespräch .....</b>	<b>74</b>
Gesprächsvorbereitung .....	74
Das eingehende Telefonat .....	77
Nachbearbeitung .....	80

<b>Fragetechnik.....</b>	<b>82</b>
Die wichtigsten Fragetypen für deinen Alltag .....	83
Zuhören können .....	87

<b>Umgang mit Reklamationen .....</b>	<b>89</b>
Welche Bedeutung haben Reklamationen? .....	89
Was erwartet der Kunde bei einer Reklamation? .....	91
Was will der Kunde nicht?.....	93
Wer ist für die Reklamation zuständig? .....	94
Wie behandelst du eine Reklamation kompetent? .....	94
Weitere Tipps für dein Verhalten bei Reklamationen .....	98
Reklamationen vorbeugen.....	100

<b>Umgang mit herausfordernden Kunden .....</b>	<b>105</b>
---	------------

## **Kapitel 4 – Die vierte Woche..... 115**

<b>Ausgehende Telefonate .....</b>	<b>116</b>
Was heisst verkaufen? .....	117
Gesprächsvorbereitung .....	120
Das ausgehende Telefongespräch.....	121
Nachbearbeitung .....	123
Umgang mit Anrufbeantwortern.....	123

<b>Nutzenargumentation.....</b>	<b>125</b>
Wie werden Nutzen formuliert?.....	126

<b>Einwandbehandlung .....</b>	<b>135</b>
Wie entkräftest du Einwände? .....	135
Übungsbeispiele für die Einwandbehandlung .....	138

Umgang mit Vorwänden .....	143
Die Abschlusstechnik beherrschen .....	147
Der Umgang mit Absagen.....	152
CrossSelling und UpSelling .....	156
Wie betreibst du Cross- und UpSelling? .....	157
Wo lässt sich Cross- und UpSelling betreiben?.....	157
Umgang mit dem Telefonleitfaden .....	163
Worin besteht der Nutzen eines Telefonleitfadens? .....	163
Wie ist ein guter Leitfaden aufgebaut? .....	165
Wie setzt du den Leitfaden professionell ein? .....	167
Beispiel-Leitfaden aus der Praxis .....	169
 Kapitel 5 – Die fünfte Woche .....	 179
Meine persönliche Weiterentwicklung .....	180
Selbststudium.....	181
Selbstreflexion .....	181
Feedback.....	183
Doppel (Side-by-Side).....	184
Monitoring .....	186
Coaching .....	187
 Wie die Geschichte weitergeht .....	 192
Glossar .....	195
Stichwortregister .....	203