

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

Kapitel 3 – Die dritte Woche	73
 Das strukturierte Telefongespräch.....	74
Gesprächsvorbereitung	74
Das eingehende Telefonat	77
Nachbearbeitung	80
 Fragetechnik.....	82
Die wichtigsten Fragetypen für deinen Alltag	83
Zuhören können	87
 Umgang mit Reklamationen	89
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
 Umgang mit herausfordernden Kunden	105
Kapitel 4 – Die vierte Woche.....	115
 Ausgehende Telefonate.....	116
Was heisst verkaufen?.....	117
Gesprächsvorbereitung	120
Das ausgehende Telefongespräch.....	121
Nachbearbeitung	123
Umgang mit Anrufbeantwortern.....	123
 Nutzenargumentation.....	125
Wie werden Nutzen formuliert?.....	126
 Einwandbehandlung	135
Wie entkräfftet 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-Leitfäden 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