

Vorwort 006

Kapitel 01 Von der Sekretärin bis zum Chef

Der tägliche Ärger **012**

Die beste Wissensdatenbank: die Telefonzentrale **014**

7 Tipps für die telefonische Visitenkarte

Ihres Unternehmens **015**

Warten oder warten lassen? **016**

Agieren statt reagieren **017**

Grenzen der Mobilität **018**

Checkliste I: Das Telefon für die tägliche Arbeit **021**

Checkliste II: Der Arbeitsplatz zum Telefonieren **022**

Kapitel 02 Die Herausforderung

Das Klingeln: Frust oder Lust? **024**

Hinter jedem Namen: ein Mensch **026**

Raus aus der Anonymität **028**

Keine Zeit zum Nachdenken **030**

In der Ruhe liegt die Kraft **031**

Telefonkultur im Unternehmen **032**

Checkliste III: Telefonkultur im Unternehmen **033**

Kapitel 03 Mit Plan zum Ziel

Zeitverschwendung **035**

In der Kürze liegt die Würze **036**

Zeit managen **038**

Vorbereitung auf das Ziel **039**

Sekunden entscheiden **040**

Das Ziel bestimmt den Weg **041**

Abschied mit Aussicht **042**

Checkliste IV: Zeitplan eines Telefongesprächs **043**

10 Tipps für den Terminkalender **044**

Kapitel 04 Von Mensch zu Mensch

- Vertrauen gewinnen **045**
- Vom Monolog zum Dialog **047**
- Vielredner und Schweiger **047**
- Besserwisser, Zauderer, Misstrauischer **050**
- Distanz mit Nähe **051**
- Lügen haben kurze Beine **052**
- Versprechen muss man halten! **053**
- Der Mensch als Türöffner **054**
- Der Dialog verbindet **055**

Kapitel 05 Frauenpower und Männercharme

- Lächeln gewinnt Partner **056**
- Sex sells **058**
- 10 Tipps für Frauen **060**
- Takt ist gefragt **062**
- 10 Tipps für Antworten auf taktlose Fragen **062**
- Der Charme der Männer **063**
- 10 Tipps für Männer **064**

Kapitel 06 Der Ton macht die Musik

- Die Sprache –
 - das Kommunikationsmittel Nummer 1 **066**
- Aktives Zuhören **067**
- Produktive Pause **069**
- Die Stimme verrät den Charakter **070**
- Die Farbe der Stimme **071**
- Checkliste V: Stimme und Sprache offenbaren, wer Sie sind **072**
- Übung macht den Meister **074**
- Checkliste VI: Stimme und Sprache verraten die Qualität des Unternehmens **074**
- Die Sprache als Brücke **076**
- Checkliste VII: Negative und schwammige Formulierungen in positive und eindeutige wandeln! **077**

Kapitel 07 Wer fragt, der führt

- Wie spät ist es? **079**
- Im richtigen Moment zur richtigen Zeit **081**
- Die vier Grund-Fragetechniken **082**
- Offene Fragen **082**
- Geschlossene Fragen **082**
- Suggestiv-Fragen **083**
- Alternativ-Fragen **083**
- Fragen als strategisches Mittel **084**
- Verstehen durch Fragen **085**
- Ziellos gefragt **085**
- Checkliste VIII: Killerfragen und Alternativen **086**
- Diese Fragen sollten Sie vermeiden **088**
- 7-mal professionell gefragt **089**

Kapitel 08 Der Kunde ist König

- Kundendienst mit Pannen **090**
- Die Minuspunkte der Vorgehensweise der Werkstatt **091**
- Checkliste IX: Sprache bei Beschwerden **092**
- Vom Kritiker zum treuen Kunden **094**
- 16 Tipps für Ihr professionelles Beschwerdemanagement **095**

Kapitel 09 Vom Kontakt über die Kommunikation zum Kunden

- In drei Minuten am Ziel **098**
- Kaufsignale erkennen **099**
- Der vorbereitete Fragenkatalog **101**
- Achtung: 15 Fallen, die Sie vermeiden sollten **102**
- 11 Tipps für Ihre erfolgreiche Akquisition **103**
- Checkliste X: Zielgerichtet argumentieren in 3 Schritten **106**
- Checkliste XI: Kompensieren von Einwänden in 3 Schritten **107**
- Der Dialog in der Akquisition **108**

Kapitel 10 Überzeugen bis zum Schluss

Ende positiv? **109**

Zeigen Sie Fingerspitzengefühl **111**

So behalten Sie den Faden bis zum Schluss **112**

Das Letzte **113**

Kapitel 11 Kommunikation mit allen Mitteln

Spracherkennung – der Standardhelfer **114**

Internet – spärlicher Ersatz **115**

E-Mail und Fax – Helfer des Telefons **115**

Sprachbox – unverzichtbares Übel oder

ideales Hilfsmittel? **116**

10 Tipps bei Abwesenheit **118**

Kapitel 12 Alles ist offen 120

Stichwortverzeichnis 122