

Inhalt

Vorwort	6
1. Sich vorbereiten	9
Positive Einstellung	10
Wahrnehmung des Gesprächspartners	12
Situative Selbstwahrnehmung	16
Positive Selbstkonditionierung	17
Durch das Telefon lächeln	21
Gestaltung des Arbeitsplatzes	22
2. Sich einstimmen	25
Die Stimme schulen	26
Leicht verständliche Sätze formen	30
Zauber-Sprache	34
Vom „ich“ zum „Sie“ und „wir“	39
3. Mit System zum Erfolg	45
Gesprächstypen	46
Die Profistufen erfolgreicher Telefonate	54
Der Gesprächsbeginn – Die ersten 50 Sekunden entscheiden	57
Nutzenargumentation	61
4. Emotionen: Von der Reklamation zur Referenz	65
Empathisch telefonieren	66
Beschwerden haben Potenzial!	71

Die richtige Wortwahl	72
Mit wütenden Kunden umgehen	74
Geschickt mit Einwänden umgehen	78
5. Zu guter Letzt: Der beziehungsfördernde (Ab-)Schluss	83
Kurze, positive Zusammenfassung	84
Konkreter Verbleib	85
Charmante Verabschiedung	86
Höfliches Auflegen	87
Fast Reader	88
Die Autorin	94
Weiterführende Literatur	95