

# Die *telefit* Inhalte

Vorwort .....	7
Die <i>telefit</i> Teilnehmer .....	9
Das <i>telefit</i> Telefon-Trainings-Programm .....	10
Der <i>telefit</i> Basis-Einstieg .....	11
Der <i>telefit</i> Basis-Einstiegstest .....	14
Der <i>telefit</i> Fragebogen Selbsteinschätzung ...	15
Der <i>telefit</i> Fragebogen Fremdeinschätzung ...	17
Die <i>telefit</i> Umsetzung .....	20
Die <i>telefit</i> Methodik .....	22
Die Voraussetzungen müssen stimmen .....	26
1. <i>telefit</i> Kapitel	
Störenfried oder heißer Draht?	
– Die Macht des positiven Denkens .....	27
* Das Seminar:	
1.1 Selbsttest .....	28
1.2 Lektion .....	29
1.3 Übungen .....	32
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
1.4 Training-on-the-job .....	35
1.5 Persönlicher Korrekturplan .....	38
1.6 Feedbacktest .....	38
2. <i>telefit</i> Kapitel	
Der Ton macht die Musik .....	39
* Das Seminar:	
2.1 Selbsttest .....	40
2.2 Lektion .....	41
2.3 Übungen .....	46
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
2.4 Training-on-the-job .....	49
2.5 Persönlicher Korrekturplan .....	50
2.6 Feedbacktest .....	50

3. <i>telefit</i> Kapitel	
Der Blickkontakt am Telefon .....	51
* Das Seminar:	
3.1 Selbsttest .....	52
3.2 Lektion .....	53
3.3 Übungen .....	57
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
3.4 Training-on-the-job .....	59
3.5 Persönlicher Korrekturplan .....	60
3.6 Feedbacktest .....	60
4. <i>telefit</i> Kapitel	
Das positive Gesprächsklima .....	61
* Das Seminar:	
4.1 Selbsttest .....	62
4.2 Lektion .....	63
4.3 Übungen .....	68
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
4.4 Training-on-the-job .....	71
4.5 Persönlicher Korrekturplan .....	72
4.6 Feedbacktest .....	72
5. <i>telefit</i> Kapitel	
Ziel- und dialogorientiertes Telefonieren ..	73
* Das Seminar:	
5.1 Selbsttest .....	74
5.2 Lektion .....	75
5.3 Übungen .....	80
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
5.4 Training-on-the-job .....	83
5.5 Persönlicher Korrekturplan .....	84
5.6 Feedbacktest .....	84
6. <i>telefit</i> Kapitel	
Interesse wecken und überzeugen .....	85
* Das Seminar:	
6.1 Selbsttest .....	86
6.2 Lektion .....	87

6.3	Übungen .....	90
☞	Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
6.4	Training-on-the-job .....	93
6.5	Persönlicher Korrekturplan .....	94
6.6	Feedbacktest .....	94
7. <i>telefit</i> Kapitel		
	Einwände sind Chancen .....	95
*	Das Seminar:	
7.1	Selbsttest .....	96
7.2	Lektion .....	97
7.3	Übungen .....	101
☞	Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
7.4	Training-on-the-job .....	104
7.5	Persönlicher Korrekturplan .....	105
7.6	Feedbacktest .....	105
Das <i>telefit</i> Basis-Fazit .....		
	Die <i>telefit</i> Basis-Übung .....	110
	Training-on-the-job .....	111
	20 <i>telefit</i> Tips .....	113
	Wenn unser Gesprächspartner ein Vielredner ist .	114
	Wenn unser Gesprächspartner ein Schweiger ist	116
	Wenn unser Gesprächspartner ausfallend wird ..	118
	Wenn sich unser Gesprächspartner nicht festlegen will .....	120
Die <i>telefit</i> Basis-Schlußbemerkung .....		
		123