

Inhaltsverzeichnis

Wie Sie dieses Buch optimal nutzen 9

Teil I – Telefonitis – Telefonterror? 11

Fallstudie – Vier ganz eilige Pakete 12

Wo bleibt die Zeit am Telefon? 17

Hier geht's weiter – für die Mutigen! 19

Inventur-Übung 19

Impulsivität am Telefon 20

Fallstudie – der Direktor 23

Wo bleibt die Zeit des Direktors? 23

Machen Sie das Telefon zu einem Power-Tool! 26

Telephon-Power oder: Das Telefon als Power-Tool! 27

Besprechung der Inventur-Übung 29

Jeder ist ein Universum, oder? 31

Positiv telefonieren 34

Sag mir die Wahrheit – aber schone mich! 35

Kauf doch bitte mein Öl! 36

Positives Telefonieren – Motiviere mich! 38

Weniger und kürzer telefonieren! 38

Weniger Telefonate führen 39

Ständige Störungen per Telefon 40

Teil II – Tips, Tricks und Strategien
für den Telefon-Profi 45

Abwimmeln 46

Abwürgen 46

Andere „kurz fassen“! 47

Anerkennung, erwartete! 47

Anerkennung, unerwartete! 47

Anrufbeantworter,

eigener 47

fremder 52

kaufen 55

Anrufe,

aktiv (kurz und bündig) 57

eingehende 58

Auf den Punkt bringen! 63

Beschwerde	63
Dank	63
Deutschland Direkt – Dienst	125
Dynamik – Stehen Sie auf!	63
Einwände entkräften	64
Einwänden vorgreifen	64
Energie!	64
Entschuldigung	65
Erfolgsplan zum Telefon-Profi	65
Faxen machen (von Werner Graf)	68
Fragen – offene!	75
Fremdsprachen?	76
Gefühle am Telefon	76
Hemmungen am Telefon	76
Ideen anderer fördern	76
Klang (der Stimme)	77
Kritisieren Sie elegant	79
Kundennähe am Telefon	80
Meinungen „rüberbringen“	82
Motivation zum Handeln	82
Namen nennen	82
NEIN	82
Das Informations-NEIN	82
Das Entscheidungs-NEIN	83
Pausen	83
Produktvorstellung	83
Rechthaberei	84
Reklamationen am Telefon?	84
Rückrufe steuern	86
Sales am Telefon?	88
Schwafler abwehren – Anti-Schwafler-Techniken	88
1. der Trick mit dem Kaffee	88
2. der Trick mit dem „Besuch“	88
3. der Trick mit dem Küchenwecker	89
4. der Trick mit der Türklingel	89
5. der Trick mit dem zweiten Telefon, oder ...	89
Sekretär/in (Assistent/in)	89
Wie gehen Sie mit der Sekretärin anderer um?	90
Die eigene Sekretärin	90
Selbstwertgefühl	91
Service am Telefon	92
Setting	93
Spiegel	93
Sprache	95
Übungen zur Stärkung des Sprachgefühls	96
Übungen A – C: Substantive, Verben und Artikel	96

Übungen D und E: Adjektive und Adverben	97
Sprechmuscheln (Abstand von)	99
Sprechtempo	100
Stereotype Redewendung (en)?	102
Telefonbücher, amtliche	125
Undeutliche Aussprache	102
Verbindungen herstellen (lassen)?	102
Fräulein, bitte legen Sie mir den Dingsda rein...	103
Ja, aber hat man doch seinen Status?	104
Verbindung – keine?	105
Verbindung, unterbrochen?	106
Vorbereitung/Präsentation (Rhetorik)	106
VOR-Bereitung	106
Jeder Telefon-Termin ist ein geplantes Gespräch!	106
NACH-Bereitung	109
Wiedervorlage	109
Erste Vorschläge für Ihr persönliches Training	109
Das Kassetten-Training	110
Sprechdenken	111
Das gesprochene Telegramm	111
Wut im Bauch?	111
Zeit – dreißig Sekunden!	112
Zeit – der Trick mit der Sanduhr	112
Zentrale	112
Wie redet man mit „der Zentrale“?	113
1. Bei Riesenfirmlen	113
2. Bei kleineren Unternehmen	113
Für die Firmenleitung	113
Optimale Zentrale?	114
Zuhören	117
Zuhören mit Kopfnicken...	117
Teil III – Zum Lesen und Nachschlagen...	119
Besprechung der Minianalyse	120
Karl Valentin: Buchbinder Wanninger	122
Formular Verständigungshilfe	
deutsch, englisch, französisch, spanisch, italienisch	126, 127
Europäische Vorwahlnummern A–I und J–Z	128, 129
So wählen Sie Deutschland aus dem Ausland an	130
Literaturverzeichnis	131
Stichwortverzeichnis	133