

Inhaltsverzeichnis

1.	<i>Zu diesem Buch</i>	7
2.	<i>Telefoneinsatz bei Kreditinstituten</i>	9
2.1	Praxisbeispiele	9
2.2.	Gründe für den Telefoneinsatz	10
2.3	Die Grenzen des Telefoneinsatzes	14
2.4	Überarbeitete Praxisbeispiele	15
2.5	Zusammenfassung	16
3.	<i>Formen des Telefoneinsatzes bei Kreditinstituten</i>	17
3.1	Übersicht	17
3.2	Kundenanruf	17
3.3	Berateranruf	18
3.4	Nichtkundenanruf	20
3.5	Akquisitionstelefonat	21
3.6	Zusammenfassung	23
4.	<i>Verhalten am Telefon</i>	25
4.1	Praxisbeispiele	25
4.2	Eine Mängel-Checkliste	27
4.3	Das Gesprächsklima	30
4.4	Der richtige Ton	37
4.5	Die Gesprächsführung	45
4.6	Das aktivierende Zuhören	54
4.7	Die Hilfsmittel	60
4.8	Überarbeitete Praxisbeispiele	67
4.9	Zusammenfassung	69
5.	<i>Kundenanrufe</i>	71
5.1	Praxisbeispiele	71
5.2	Weiterverbindungstechnik	72
5.3	Unterstützung am Telefon	74
5.4	Abschlußverhalten	76
5.5	Überarbeitende Praxisbeispiele	80
5.6	Zusammenfassung	84

6. Berateranrufe	85
6.1 Praxisbeispiele	85
6.2 Vorbereitung	87
6.3 Gesprächsaufbau	89
6.4 Telefonleitfaden	98
6.5 Kontinuierliche Kundenbetreuung	101
6.6 Überarbeitete Praxisbeispiele	103
6.7 Zusammenfassung	109
7. Nichtkundenanrufe	111
7.1 Praxisbeispiele	111
7.2 Die Zielsetzung	114
7.3 Die Vorgehensweise	115
7.4 Überarbeitete Praxisbeispiele	118
7.5 Zusammenfassung	122
8. Akquisitionstelefonate	123
8.1 Praxisbeispiele	123
8.2 Aufbau einer Akquisitionsaktion	125
8.3 Akquisitionsbrief	126
8.4 Leitfaden für Akquisitionstelefonate	127
8.5 Nach dem Akquisitionstelefonat	133
8.6 Überarbeitete Praxisbeispiele	135
8.7 Zusammenfassung	139
9. Telefonieren in schwierigen Situationen	141
9.1 Praxisbeispiele	141
9.2 Schwierige Gesprächspartner	143
9.3 Unangenehme Gesprächsinhalte	146
9.4 Reklamationen	149
9.5 Umgang mit Anrufbeantwortern	152
9.6 Überarbeitete Praxisbeispiele	154
9.7 Zusammenfassung	158
10. Verzeichnisse	159
10.1 Verzeichnis der Abbildungen	159
10.2 Verzeichnis der Praxisbeispiele	161
10.3 Literaturverzeichnis	163
10.4 Stichwortverzeichnis	165