

Inhaltsverzeichnis

Erstmal grundsätzlich	6
Wenn es läutet	13
Wann abheben und wie melden?	15
Die Luchs-Sekunde	21
Nebenbei arbeiten?	23
Abschirmen mit Sekretärin	24
Abschirmen höchstpersönlich	31
Abschirmen durch Läuten lassen	32
Wie telefonieren?	37
Zwei Telefone am Platz?	38
Gespräch beenden	40
Gekonnt anrufen	45
Gespräche bündeln!	46
Sprechen mit Maschinen	52
Sekretärin als Anrufmaschine?	54
Wie anfangen?	56
Gebühren	58
Das sollten Sie vermeiden	61
Das sollten Sie tun	65
Und wieder: Gespräch beenden	67
Pleiten und Pannen	69
Nacharbeit	73
Tikis Tips zur Telefon-Technik	74
Schnurlose Telefone	75
Anrufbeantworter	78
Umleiten, Weiterleiten, Freisprechen	81
Fax und der ideale Arbeitsplatz	86
Mobil telefonieren	90