

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Einleitung: Das Telefon – Ein unterschätzter Verbündeter . . .	15
1 »Hasch mich!« – aber nicht mit Ihnen	23
Zeitplanung für Anrufe	23
Detaillierte Angaben :	26
Das Heft in der Hand behalten	26
Technische Hilfsmittel	27
<i>Voice-Mail-Systeme 28 · PC und Telefon 32 · Anrufbeantworter 36 · Ausblick in die Zukunft 38</i>	
2 Wie Sie Türen öffnen und nie mehr abblitzen	41
So erreichen Sie Ihr Ziel	42
<i>Eine wertvolle Informationsquelle 43 · Das Ziel im Auge behalten 46 · Gegner oder Verbündeter? 48 · Zuerst kommt der Mensch 49 · Und jetzt zur Sache 51 · Termine festlegen 52 · Schriftlich nachhaken 53</i>	
3 Wie Sie mit weniger Zeitaufwand mehr erreichen	57
Zeit ist Geld	57
Ihr Team mit der Sekretärin	58
<i>Eingehende Anrufe filtern 58 · Willkommen oder lästig? 59</i>	

Telefonnotizen	60
<i>Ist es der Mühe wert? 63 · Vorbereitungen 65 · Prüfliste der Sekretärin 66</i>	
Eingehende Anrufe – Das schwierigste Kapitel	68
<i>Anrufer unauffällig steuern 69 · Grenzen setzen 70</i>	
Wenn Sie selbst anrufen – Erfolgstips	71
<i>Bereitsein ist alles 71 · Schriftlich formulierte Ziele 72 · Auf den Punkt kommen 74</i>	
Dem Telefon einen eigenen Platz	74
<i>Mein Telefonarbeitsplatz 76</i>	
Kommunikation im eigenen Unternehmen	80
<i>Woher die besten Einfälle kommen 80</i>	
Die Kunst des Zuhörens	85
4 Die Macht	
des gesprochenen Wortes	91
Der Ton macht die Musik	92
Die Stimme stimmen	94
Zarte Bande knüpfen	96
<i>Sprechtempo 100 · Stimmvolumen 102 · Sprechweise 102 · Körpersprache 104 · Klang 107</i>	
Was Ihre Wortwahl über Sie aussagt	108
<i>Positive und aktive Begriffe verwenden 109 · Der kraftlose Konjunktiv 114</i>	
Fassen Sie sich kurz	115
Nichts als die Wahrheit	115
5 Telefon verbindet:	
Wie sich Ihr Unternehmen besser präsentiert	119
Zwei leuchtende Beispiele	119
<i>American Express 119 · Federal Express 121</i>	
10 Tips für Gewinner am Telefon	121
Kundennähe	126
<i>Die vier goldenen »Bs« 127 · Ihre Wirkung 132 · Ihr Erfolg 135</i>	

6	Wie Sie	
	Wogen glätten	139
	Reklamationen – Last oder Chance	140
	<i>Ohren auf 140 · »Unsere Kunden beschweren sich nie« 142 ·</i>	
	<i>Telefonische Beschwerdestelle 142 · Vorbild: General</i>	
	<i>Electric 145</i>	
	Im Umgang mit aufgebrauchten Anrufern	146
	<i>So schafft man langfristig Kundentreue 147 ·</i>	
	<i>Bitte reklamieren Sie! 149</i>	
	Und so funktioniert es	151
	<i>1. Stellen Sie sich innerlich auf das Gespräch ein 154</i>	
	<i>2. Hören Sie aufmerksam zu 158</i>	
	<i>3. Stellen Sie eine Beziehung her 160</i>	
	<i>4. Führen Sie die Lösung herbei 163</i>	
	<i>5. Bestätigen Sie das Vereinbarte 165</i>	
	<i>6. Halten Sie Zusagen ein 168</i>	
	Den richtigen Ton treffen	169

7	Wie Sie telefonisch	
	erfolgreich verhandeln	175
	Was sich erreichen läßt	175
	Vor- und Nachteile	177
	<i>Was Sie einbüßen 177 · Was Sie gewinnen 178</i>	
	Fertigkeiten	180
	<i>Offenes Ohr 180 · Klarer Ausdruck 181 · Positive</i>	
	<i>Haltung 182 · Richtiger Riecher 182</i>	
	Die Vorbereitungsphase	183
	Die Einstimmung	186
	Während des Gesprächs	186
	<i>Gefühle obenan 187 · Augen auf 190 · Vertrauen schaffen 192 ·</i>	
	<i>Steine aus dem Weg räumen 193 · Versöhnliche Worte 194 ·</i>	
	<i>Abbrechen statt durchwursteln 195 · Gesprächsnotizen 196</i>	
	Die Nachbereitung	197
	<i>Und noch ein Anruf 198</i>	