

Telefonieren

Professionelle Gesprächstechniken

Holger Backwinkel und Peter Sturtz

4. Auflage

HaUFE

Inhalt

Besser telefonieren – warum eigentlich?	5
• Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!	6
• Das sind die Ziele	10
• Welche Erfolgsfaktoren gibt es?	15
Rhetorik am Telefon	21
• Positiv formulieren und überzeugend argumentieren	22
• Zielorientiert fragen und aktiv zuhören	33
• Sprechtechnik, Stimme und Stimmung	45
Richtig telefonieren	53
• Die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats	54
• Neun Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten	62
• Termine vereinbaren	91
• Verkaufen am Telefon	94

Heikle Situationen souverän meistern	101
• Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen	102
• Meinungsverschiedenheiten klären	106
• Gespräche mit Vielrednern beenden	108
• Übungen	112
• Checklisten	118
• Internationales Buchstabieralphabet	123
• Stichwortverzeichnis	124