

Inhalt

Ein Wort zu Beginn	4
Einschätzungshilfe	5
Schritt 1: Für eine gute Kommunikation sorgen	7
Auf das Telefonat konzentrieren	7
Richtig zuhören	7
Auf den Gesprächspartner eingehen.....	8
Auf die Stimme achten.....	11
Sich sprachlich auf den Gesprächspartner einstellen	15
Unklare und negative Äußerungen vermeiden	16
Richtig fragen	17
Schritt 2: Anrufe entgegennehmen	23
Störungen vermeiden	23
Anrufbeantworter nutzen	24
Erreichbar sein	24
Richtig am Telefon melden.....	25
Anrufe für andere entgegennehmen.....	26
Gespräche kurz halten	28
Anrufe weiterleiten	29
Anrufer wieder loswerden	30
Schritt 3: Telefongespräche führen	32
Gespräche vorbereiten	32
Gespräche ankündigen.....	33
Anrufe rationell tätigen	34
Gespräche strukturieren.....	36
Gespräche nachbereiten.....	39
Schritt 4: Gesprächspartner überzeugen	40
Auf den ersten Eindruck achten	40
Mit einem Gesprächsleitfaden arbeiten	40
Schritt 5: Schwierige Telefonate führen	45
Sich Reklamationen und Beschwerden annehmen	45
Für eine gute Gesprächsatmosphäre sorgen	48
Mit Stresssituationen am Telefon umgehen.....	49
Abschlusscheckliste	51
Die fünf Schritte zu einem effektiven Umgang mit dem Telefon	52
Lernkontrolle	53
Fragen zum Verständnis	55
Umsetzungshilfe	57
Das Gelernte umsetzen	58
Sich mit anderen austauschen	58
Ihre Erfahrungen weitergeben.....	59
Literatur	60
Stichwortverzeichnis	61