

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>7</b>
<b>Kapitel 1:</b>	
<b>Telefonieren – die etwas andere Art zu kommunizieren</b> ....	<b>10</b>
Das Kommunikationsspiel und seine Konsequenzen für den Telefon-Dialog im Alltag .....	<b>10</b>
<b>Kapitel 2:</b>	
<b>Sinne ersetzen – Präsentieren am Telefon</b> .....	<b>19</b>
Einleitung: Situationen bildhaften Präsentierens .....	<b>19</b>
Tool 1 – Abstrakte Zahlen am Telefon konkret werden lassen .....	<b>31</b>
Tool 2 – „Be-greifbar“ machen: Vom Bild zur Haptik – 3D am Telefon .....	<b>40</b>
Tool 3 – Messe-Einladung per Telefon: Termine bündeln, Kontakte schaffen .....	<b>51</b>
<b>Kapitel 3:</b>	
<b>Kommunikation im Team</b> .....	<b>63</b>
Einleitung: Situationen virtuellen Führens .....	<b>63</b>
Tool 4 – Meeting per Telefonkonferenz .....	<b>67</b>
Tool 5 – Coaching / Führung per Telefon .....	<b>76</b>
Tool 6 – Projekte nachhaltig steuern per Telefon .....	<b>91</b>
<b>Kapitel 4:</b>	
<b>Akquise – strukturiert, flexibel, empfängerorientiert</b> ....	<b>104</b>
Einleitung: Können – Dürfen – Wollen? .....	<b>104</b>
Tool 7 – E-V-A für den erfolgreichen Gesprächseinstieg .....	<b>111</b>
Tool 8 – A-D-A-M – für das Aktivieren von Kontakten .....	<b>121</b>
Tool 9 – C-M-C (Call-Mail-Call) für „gezielt statt Gießkanne“ .....	<b>134</b>

**Kapitel 5:**

<b>Reklamationen als Chance</b> .....	<b>142</b>
Einleitung: Situationen vielfach nutzen .....	<b>142</b>
Tool 10 – DIALOG-Struktur: Konflikte lösen am Telefon ....	<b>150</b>
Tool 11 – Marktforschung in Telefonaten .....	<b>165</b>
Tool 12 – Cross-Selling stärkt Kundenbindung .....	<b>172</b>

**Kapitel 6:**

**Die Kür – Ein weiteres Dutzend Tipps,**

<b>Tricks und Techniken</b> .....	<b>187</b>
TTT 13 – Pausen gezielt einsetzen .....	<b>188</b>
TTT 14 – Storys überzeugen Skeptiker .....	<b>190</b>
TTT 15 – Auflegen statt aufregen .....	<b>192</b>
TTT 16 – Karten-Methode für die eigene Gesprächsführung .....	<b>193</b>
TTT 17 – Dos und Don'ts am Telefon .....	<b>194</b>
TTT 18 – VoIP mit geringem Technikeinsatz nutzen .....	<b>195</b>
TTT 19 – Web-Sharing .....	<b>197</b>
TTT 20 – Spiegel am Telefon: bitte lächeln! .....	<b>199</b>
TTT 21 – Telefonieren im Stehen .....	<b>200</b>
TTT 22 – Headset / Earpiece hilft .....	<b>201</b>
TTT 23 – Tandem-Terminieren .....	<b>202</b>
TTT 24 – Elevator-Pitch am Telefon .....	<b>204</b>

**Ausblick:**

<b>Umsetzen in die Praxis für nachhaltigen Erfolg</b> .....	<b>206</b>
---	------------

<b>Nachwort</b> .....	<b>209</b>
-----------------------	------------

<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>211</b>
-----------------------------------	------------