

Inhalt

Alle tun es und jeder glaubt, es zu können – telefonieren	7
Persönliche Standortbestimmung	9
Der erste Eindruck am Telefon	11
Erfolgsfaktor 1: Die innere Haltung	13
Persönliche Grundeinstellung	14
Gedanken und Überzeugungen	15
Werte – unsere Motivatoren	18
Stärken zeigen – Schwachstellen erkennen	20
Resilienz – persönliche Belastbarkeit	21
Erfolgsfaktor 2: Körperbewusstsein – Die äußere Haltung	23
Körperspannung – Tonus	25
Die Rolle der Füße beim Telefonieren	27
Ideale Körperhaltung beim Telefonieren im Sitzen	30
Erfolgsfaktor 3: Die Stimme	35
Die Atmung als Grundvoraussetzung	35
Ihre Stimme sagt mehr als 1000 Worte	41
Tipps zur Stimmpflege	51

Erfolgsfaktor 4: Die Artikulation	53
Die Kraft des Kiefers	55
Erfolgsfaktor 5: Gute Kommunikation	57
Die Bedeutung der Kommunikation	57
Kommunikation mit Herz und Verstand	59
Grundannahmen für eine gute Kommunikation am Telefon	60
Eine Nachricht hat es in sich	61
Das Eisbergmodell	64
Inhalt und Beziehung im Telefongespräch	67
Störfaktoren am Telefon	69
Der Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern	69
Erfolgsfaktor 6: Die Sprache	75
Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt als Grundwerte	75
Die Bedeutung der Sprache	79
Dialekt, Standardsprache, Hochdeutsch	80
Die Kunst des Formulierens	81
Das aktive Zuhören am Telefon	89
Die Fragetechnik – eine besondere Disziplin	94
Rapport in der Sprache – mit allen Sinnen kommunizieren	99

Erfolgsfaktor 7: Die Intention	107
Mit klaren Zielen zum Erfolg	107
So machen Sie aus Ihren Wünschen Ziele	108
Erfolgsfaktor 8: Kundenorientierte Gesprächsführung	111
Der Kunde im Mittelpunkt	111
Die Begrüßung – Weichenstellung für das Gesprächsklima	114
Inbound Calls – eingehende Gespräche	115
Outbound Calls – ausgehende Gespräche	119
Mitdenken – Cross-Selling und Up-Selling	124
Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen	126
Erfolgsfaktor 9: Der Telefonarbeitsplatz	135
Der Arbeitsplatz – ein Wohlfühlplatz	135
Der bewusste Umgang mit dem Smartphone	139
Mehr Wohlbefinden beim Telefonieren	140
Reflexion	147
Checklisten	151
Übung macht den Meister	157
Die Autorin	159