

## **1. Grundlagen der Telefon-Kommunikation**

- 1.1 Besonderheiten**
- 1.2 Die Vorbereitung**

## **2. Der Telefon-Knigge**

- 2.1 Der richtige Zeitpunkt**
- 2.2 Grundregeln des aktiven Telefonats**
- 2.3 Grundregeln des passiven Telefonats**
- 2.4 Der Anruf als Störfaktor**
- 2.5 Der Anruf - ein Überfall?**

## **3. Verständigung durchs Telefon**

- 3.1 Die gute Stimme am Telefon**
- 3.2 Mißverständnisse verhindern**

## **4. Das Telefonat**

- 4.1 Gesprächsvorbereitung**
- 4.2 Begrüßung**
- 4.3 Überwindung der Vorzimmerbarriere**
- 4.4 Zuständigkeit klären**
- 4.5 Gesprächseröffnung**
- 4.6 Fragetechniken**

## **5. Die Telefonakquise**

- 5.1 Die Akquisemöglichkeiten**
- 5.2 Das Prinzip der vernetzten Akquisition**

## **6. Die Einwandbehandlung**

- 6.1 Handhabung von Einwänden**
- 6.2 Die Preisverteidigung**

## **7. Reklamationsbehandlung**

- 7.1 Schlechte Nachrichten überbringen**
- 7.2 Einwände ausräumen**
- 7.3 Reklamationen behandeln**
- 7.4 Reizfloskeln und Taktlosigkeiten vermeiden**