

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 aktive Telefonat

- 4.1 Die Gesprächsvorbereitung**
- 4.2 Die Gesprächseröffnung**
- 4.3 Die aktive Verkaufsunterstützung**
- 4.4 Zuständigkeiten klären**
- 4.5 Gespräche führen und steuern**
- 4.6 Fragetechniken**

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**