

Inhalt

- | | | | |
|-----------|-------------------------------------|-----------|---|
| 6 | Der erfolgreiche Einstieg | 22 | Mit Transparenz und klaren Aussagen |
| 8 | Mit voller Aufmerksamkeit | 24 | Ohne Schuldzuweisungen |
| 10 | Immer ein Lächeln in der Stimme | 26 | Mit Beschwerden umgehen |
| 12 | Aktiv zuhören | 28 | Verkaufen am Telefon |
| 14 | Ein angenehmes Gesprächsklima | 30 | Verschwiegenheit bei persönlichen Angaben |
| 16 | Auf die Kundensicht kommt es an | 32 | Das Beste zum Schluss |
| 18 | Immer positiv und lösungsorientiert | 34 | Anrufe weiterleiten |
| 20 | Die konsequente Gesprächsführung | 36 | Rückrufe und andere Vereinbarungen |