



## Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide)

 **Download**

 **Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide)

*Holger Backwinkel, Peter Sturtz*

**Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide)** Holger Backwinkel, Peter Sturtz

 [Download Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken \(...pdf\)](#)

 [Online lesen Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) Holger Backwinkel, Peter Sturtz**

---

128 Seiten

### **Kurzbeschreibung**

Telefongespräche – sei es mit Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten - sind die häufigsten Geschäftskontakte überhaupt. Um dabei erfolgreich zu sein, müssen Sie Ihre Telefonate professionell und überzeugend gestalten. Der TaschenGuide zeigt Ihnen, wie Sie zeitsparend, ziel- und empfangenorientiert telefonieren. Mit Hilfe von Checklisten und kleinen Übungen lernen Sie, wie Sie Ihren Gesprächspartner überzeugen und wie Sie mit schwierigen Anrufern und heiklen Situationen umgehen. Sie erfahren das Wichtigste über Verkaufen am Telefon sowie über Sprechtechnik und Rhetorik. Inhalte: Formulieren, Argumentieren, Fragen, Zuhören - Rhetorik-Tipps fürs Telefonat Stimme und Sprechtechnik - so verbessern Sie Ihre Telefonkompetenz Vom Gesprächseinstieg bis zum Abschluss - die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats Mit Tipps für heikle Situationen Über den Autor und weitere Mitwirkende

Holger Backwinkel, zertifizierter NLP-Berater, arbeitet als Personalentwickler für ein großes Finanzdienstleistungsunternehmen. Seine Schwerpunkte sind Gedächtnistraining, Lesetechniken, Präsentationstraining, Gesprächsführung, Beratungsmethoden, Telefonieren und moderne Lernmethoden.

Peter Sturtz, Lehrbeauftragter an der Universität Wuppertal, arbeitet als freiberuflicher Trainer und Berater (Schwerpunkte Kundenorientierung, Rhetorik, Präsentation, Lesetechniken, Gedächtnistraining, Anti-Stress-Management und Korrespondenz). Er hat zahlreiche Bücher zum Thema Geschäftskorrespondenz publiziert. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten. Neben den sachlichen Zielen kommt es bei den meisten Telefonaten entscheidend darauf an, Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten zu pflegen. Dabei geht es häufig um den Aufbau einer langfristigen und tragfähigen Geschäfts oder Arbeitsbeziehung. Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit uns dies in unseren Telefongesprächen gelingt?

### **Positiv beeindrucken**

Ein Telefongespräch verläuft in der Regel zur Zufriedenheit beider Gesprächsteilnehmer, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Sie vermitteln dem Gesprächspartner einen positiven ersten Eindruck.

Sie finden schnell heraus, was Ihr Gesprächspartner möchte und mit welchem Angebot er zufrieden ist. Sie haben eine Lösung für sein Anliegen - oder Sie entwickeln in einem angemessenen Zeitraum einen Vorschlag.

Durch Ihre Gesprächsführung erreichen Sie, dass Ihr Gesprächspartner das Telefonat mit einem positiven Gefühl beendet und denkt: "Das war wirklich professionell!"

### **Welche Vorteile besitzt professionelles Telefonieren?**

Ob im Büroalltag, im Vertrieb, Verkauf oder in der Kundenbetreuung - professionelles Telefonieren bringt jedem Vorteile:

Sie schaffen Vertrauen und bauen eine gute Beziehung mit dem Telefonpartner auf - die Grundlage für Art, Dauer und Erfolg der weiteren Geschäftsbeziehung.

Sie fördern Ihren eigenen und den Erfolg Ihres Unternehmens, indem Sie die Kundenzufriedenheit steigern, neue Kunden gewinnen und zu deren Bindung ans Unternehmen beitragen.

Sie fördern Ihr Ansehen und Ihre Wertschätzung im Unternehmen, indem Sie effizient und freundlich mit

Kollegen und Vorgesetzten kommunizieren.

Sie knüpfen und erweitern Ihr Beziehungsnetz innerhalb und außerhalb des Unternehmens.

Sie sparen Zeit und Geld, weil Ihre Telefongespräche effektiver und kürzer werden.

Sie bereichern Ihr Leben, indem Sie interessante Gespräche führen und andere Menschen für sich gewinnen.

Für viele ist das Telefon das wichtigste Instrument, um im Beruf mit anderen in Kontakt zu treten.

Download and Read Online Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) Holger Backwinkel, Peter Sturtz #B8U39M5I1AP

Lesen Sie Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz für online ebook Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz Bücher online zu lesen. Online Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz ebook PDF herunterladen Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz Doc Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz Mobipocket Telefonieren: Professionelle Gesprächstechniken (Haufe TaschenGuide) von Holger Backwinkel, Peter Sturtz EPub