

Die *telefit* Inhalte

Vorwort	7
Die <i>telefit</i> Teilnehmer	9
Das <i>telefit</i> Telefon-Trainings-Programm	10
Der <i>telefit</i> Basis-Einstieg	11
Der <i>telefit</i> Basis-Einstiegstest	14
Der <i>telefit</i> Fragebogen Selbsteinschätzung ...	15
Der <i>telefit</i> Fragebogen Fremdeinschätzung ...	17
Die <i>telefit</i> Umsetzung	20
Die <i>telefit</i> Methodik	22
Die Voraussetzungen müssen stimmen	26
1. <i>telefit</i> Kapitel	
Störenfried oder heißer Draht?	
– Die Macht des positiven Denkens	27
* Das Seminar:	
1.1 Selbsttest	28
1.2 Lektion	29
1.3 Übungen	32
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
1.4 Training-on-the-job	35
1.5 Persönlicher Korrekturplan	38
1.6 Feedbacktest	38
2. <i>telefit</i> Kapitel	
Der Ton macht die Musik	39
* Das Seminar:	
2.1 Selbsttest	40
2.2 Lektion	41
2.3 Übungen	46
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
2.4 Training-on-the-job	49
2.5 Persönlicher Korrekturplan	50
2.6 Feedbacktest	50

3. <i>telefit</i> Kapitel	
Der Blickkontakt am Telefon	51
* Das Seminar:	
3.1 Selbsttest	52
3.2 Lektion	53
3.3 Übungen	57
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
3.4 Training-on-the-job	59
3.5 Persönlicher Korrekturplan	60
3.6 Feedbacktest	60
4. <i>telefit</i> Kapitel	
Das positive Gesprächsklima	61
* Das Seminar:	
4.1 Selbsttest	62
4.2 Lektion	63
4.3 Übungen	68
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
4.4 Training-on-the-job	71
4.5 Persönlicher Korrekturplan	72
4.6 Feedbacktest	72
5. <i>telefit</i> Kapitel	
Ziel- und dialogorientiertes Telefonieren ..	73
* Das Seminar:	
5.1 Selbsttest	74
5.2 Lektion	75
5.3 Übungen	80
☞ Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
5.4 Training-on-the-job	83
5.5 Persönlicher Korrekturplan	84
5.6 Feedbacktest	84
6. <i>telefit</i> Kapitel	
Interesse wecken und überzeugen	85
* Das Seminar:	
6.1 Selbsttest	86
6.2 Lektion	87

6.3	Übungen	90
↳	Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
6.4	Training-on-the-job	93
6.5	Persönlicher Korrekturplan	94
6.6	Feedbacktest	94
7. <i>telefit</i> Kapitel		
	Einwände sind Chancen	95
*	Das Seminar:	
7.1	Selbsttest	96
7.2	Lektion	97
7.3	Übungen	101
↳	Das persönliche Training am Arbeitsplatz:	
7.4	Training-on-the-job	104
7.5	Persönlicher Korrekturplan	105
7.6	Feedbacktest	105
Das <i>telefit</i> Basis-Fazit		
	Die <i>telefit</i> Basis-Übung	110
	Training-on-the-job	111
	20 <i>telefit</i> Tips	113
	Wenn unser Gesprächspartner ein Vielredner ist .	114
	Wenn unser Gesprächspartner ein Schweiger ist	116
	Wenn unser Gesprächspartner ausfallend wird ..	118
	Wenn sich unser Gesprächspartner nicht festlegen will	120
Die <i>telefit</i> Basis-Schlußbemerkung		123