

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Vorwort..... | 6 |
| Einleitung..... | 7 |
| I. Welche Rolle spielt das Telefon in unserem Leben?..... | 8 |
| II. Entdecken Sie das Abenteuer Telefonieren | 12 |
| III. Jeder Anruf ist ein kostenfreies Trainingsgespräch..... | 18 |
| IV. Telefonieren: Wann? Wie? Aus welchem Anlass? | 23 |
| V. Rahmenbedingungen für Telefonate..... | 31 |
| VI. Wie wirken sich Angst und Unsicherheiten am Telefon aus? | 36 |
| VII. Was wir uns alle wünschen: Freundlichkeit | 42 |
| VIII. Beziehungen – Sympathie – Antipathie | 45 |
| IX. Ihre Stimme zeigt, in welcher Stimmung Sie sind | 51 |
| X. Nützliches Handwerkszeug sowie Mythen, Irrtümer und alte Zöpfe..... | 55 |
| XI. Wenn es mal nicht ganz so glatt läuft | 65 |
| XII. Wie läuft ein erfolgreiches Telefonat ab? | 74 |
| Zum Schluss | 79 |
| Gratis-Zusatz-Angebot von Roland Arndt | 79 |
| Literatur-Empfehlungen | 80 |