

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