

Roland Arndt

Menschen gewinnen per Telefon

Erfolgreicher mit Kreativität und Intuition

Mit einem Kapitel von Nikolaus B. Enkelmann: „Die Magie der Stimme“

3., aktualisierte Auflage

144 Seiten, Paperback

9,95 EUR D / 18,20 SFr

ISBN 3-8029-4650-2

WALHALLA Fachverlag, Regensburg/Berlin, 2006

www.walhalla.de

Jeder Anruf ein Erfolg

Das Telefon ist unser wichtigstes Kommunikationsinstrument. Vor allem beruflich sind viele darauf angewiesen. Doch nur wenige beherrschen die Regeln einer professionellen Geschäftskommunikation per Telefon. Roland Arndt, seit vielen Jahren erfolgreicher Telefon-Coach, kennt die Fehler und Unsicherheiten, die im telefonischen Umgang mit Kunden existieren. In seinem Ratgeber **Menschen gewinnen per Telefon**, erschienen in der Reihe WALHALLA Selbstmanagement, gibt er sein umfassendes Wissen über die Tricks und Kniffe einer erfolgreichen Kommunikation per Telefon leicht verständlich und auf unterhaltsame Weise weiter.

Der Leser lernt, mit Hilfe weniger Schlüsselwörter sein persönliches Telefon-Leitbild zu entwickeln: Statt vorgefertigte Texte zu verwenden, können so Zusammenhänge im Gespräch bald spielend frei wiedergegeben werden. Schließlich zählt auch beim Telefonieren der erste Eindruck. Eine positive Grundeinstellung sowie Höflichkeit und Respekt gegenüber dem Gesprächspartner sind deshalb das A und O eines jeden Telefonats. Dazu kommen wichtige Regeln wie Zuverlässigkeit, emotionale Kompetenz, professionelles Vorgehen und Aufmerksamkeit. Der Autor kennt viele Klippen und mindestens ebenso viele Tipps, die er anhand zahlreicher Praxisbeispiele an seine Leser weitergibt. So lernt man, die eigenen Schwächen zu erkennen, diese gezielt zu überwinden und die persönlichen Stärken am Telefon weiter auszubauen.

Der Stimme kommt beim Telefonieren, logischerweise, eine enorme Bedeutung zu. Sie allein lässt in der Vorstellung des Telefon-Partners ein Bild entstehen: sympathisch oder nicht, unsicher oder kompetent. Deshalb wurde das Kapitel „Die Magie der Stimme“ von Nikolaus B. Enkelmann, einem der erfolgreichsten Persönlichkeitstrainer im deutschsprachigen Raum, in den Ratgeber aufgenommen, das die wichtigsten Grundsätze der Stimmschulung und einige einfache Übungen vermittelt.

Roland Arndts **Menschen gewinnen per Telefon** begleitet den Leser Schritt für Schritt auf seinem Weg zu einer effektiveren Geschäftskommunikation. Zahlreiche Checklisten bieten dabei die Möglichkeit, Fortschritte zu überprüfen. Schon nach der ersten Lektüre unterlaufen dem Leser keine Anfängerfehler mehr, die Stimme strahlt mehr Sicherheit aus, Sympathien werden gewonnen und bald auch neue Geschäftsfreunde.

Autoreninformation:

Roland Arndt zählt zu den erfolgreichsten Trainern und Referenten in Deutschland. Empfehlungsmanagement und Telefontraining stehen im Mittelpunkt seiner Coaching- und Seminaraktivitäten. Erfolgreicher Autor.