

Neues Buch von Erfolgsautor Roland Arndt:

Menschen gewinnen per Telefon

"Jeder Anruf ein Erfolg" behauptet Roland Arndt, einer der erfolgreichsten Trainer und Referenten in Deutschland und Autor zahlreicher Bücher. Bei der Forderung handelt es sich um eine selbsterfüllende Prophezeiung – wenn man wichtige Tipps beherzigt.

Das Telefon ist heutzutage unser wichtigstes Kommunikationsinstrument, auf daß viele vor allem beruflich angewiesen sind. Nur wenige Menschen jedoch beherrschen die Regeln einer guten professionellen Geschäftskommunikation per Telefon. Roland Arndt 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.

Eine positive Grundeinstellung sowie Höflichkeit und Respekt gegenüber dem Gesprächspartner sind deshalb für den Autor das A und O eines Telefonats. Dazu kommen wichtige Regeln wie Zuverlässigkeit, emotionale Kompetenz, professionelles Vorgehen und Aufmerksamkeit. Ein persönliches Telefon-Leitbild hilft, Ziele überzeugend zu vermitteln. Mit Hilfe weniger Schlüsselwörter können Zusammenhänge im Gespräch bald spielend frei wiedergegeben werden. Roland Arndt kennt viele Klippen und mindestens ebenso viele Tipps, die er anhand zahlreicher Praxisbeispiele an seine Leser weitergibt. Schnell lernt der Leser, die eigenen Schwächen zu erkennen, diese gezielt zu überwinden und die persönlichen Stärken am Telefon weiter auszubauen. Ein besonderes Kapitel beinhaltet daher "Die Magie der Stimme" von Nikolaus B. Enkelmann, einem der erfolgreichsten Persönlichkeitstrainer im deutschsprachigen Raum, der die wichtigsten Grundsätze der Stimmschulung und einige einfache Übungen vermittelt.

Roland Arndts "Menschen gewinnen per Telefon" begleitet die Leser Schritt für Schritt auf ihrem 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. Roland Arndt:

"Menschen gewinnen per Telefon"

4., aktualisierte Auflage, 144 Seiten, Paperback, EUR 9,95 (D)/SFr 18,20, ISBN 978-3-8029-4650-9, WALHALLA Fachverlag, Regensburg/Berlin 2006, www.wallhalla.de

