
Geleitwort

Über Service wird heute viel diskutiert: „Was erwartet der Kunde von morgen? Werden Kunden wirklich zuvorkommend genug behandelt? Wie geht man mit Beschwerden um? Gibt es zusätzliche Angebote?“

Eines wird dabei allerdings häufig vergessen: Service ist kein singuläres Ereignis, sondern zieht sich durch alle Kontaktstufen und Kommunikationskanäle. Und ein Kanal wird dabei häufig völlig unterschätzt – das Telefon. Wie oft kommt eine Kundenbeziehung oder ein Geschäft erst gar nicht zustande, weil der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung schon beim Erstkontakt als unsympathisch oder unhöflich wahrgenommen wird?

Hier gibt es Handlungsbedarf! Und „Maximale Kundennähe am Telefon“ hilft dabei.

Aus diesem Buch können selbst gewiefte Telefonprofis noch einiges lernen. Wenn Sie zum Beispiel meinen, Sie kennen bereits jede Technik und jeden Kniff, um am Telefon einen optimalen Auftritt zu haben, wird Claudia Fischer Sie überraschen – sehr überraschen! Denn mit diesem Buch halten Sie das Sahnehäubchen in Sachen „Telefonpower“ in der Hand.

Was macht dieses Buch anders als andere? Nun: Viele Fachbücher bieten relativ stereotyp Gesprächsleitfäden und eine gute Portion Theorie an, die Sie als Leser bzw. Nutzer auswendig lernen können, um sie dann im entscheidenden Moment „herunterzu-

beten“. Als Basis ist dieses Wissen sicherlich auch unverzichtbar, aber sich nur darauf zu konzentrieren, wäre zu kurz gesprungen.

Claudia Fischer geht deutlich weiter. Zu Recht! Denn Kunden erwarten heute deutlich mehr. Sie wünschen sich eine individuelle und persönliche Service-Kommunikation – einen One-to-one-Service!

In „Maximale Kundennähe am Telefon“ entdecken Sie, wie Sie Ihre Persönlichkeit, Ihr Charisma und Ihre Emotionen gezielt einsetzen können, um im Telefonkontakt zu punkten. Wie Sie mit Empathie und Intuition schnell Beziehung schaffen und Ihr Gegenüber für sich gewinnen.

Sie werden sich selbst und Ihr Telefonverhalten von einer völlig neuen Seite kennen lernen!

Claudia Fischer weiß, wovon sie spricht. Als Spezialistin für Kommunikation am Telefon gelingt es ihr, in ihrem Buch eine Fülle von Tipps mit Praxisrelevanz zu geben. Also – probieren Sie die Tippen aus. Ich bin sicher, Sie werden damit noch erfolgreicher werden.

Herzlichst
Ihre
Sabine Hübner
Service-Spezialistin, Keynote-Speaker und Unternehmerin



<http://www.springer.com/978-3-658-02985-2>

Maximale Kundennähe am Telefon
So nutzen Sie Ihr intuitives Potenzial im Business
Fischer, C.
2013, XIII, 165 S. 16 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-02985-2