

Social-Media zum Trotz. Telefonieren ist wichtig und bleibt wichtig. Kein anderes Kommunikationsmedium ist in der Lage, in Echtzeit Inhalte über Worte und Gefühle über die Stimme über irgendeine Distanz zu übertragen.

Das Telefon gehört zum Verkaufsprozess. Sei es in der Akquisition, in der Kundennachbetreuung oder als Service-Hotline.

Daraus abgeleitet ist das richtige, gute und richtig-gute Telefonieren Schlüsselqualifikationen von Mitarbeitenden am Telefon.

Das Telefon-Super-Talent erzählt die Geschichte von Mirco, der sich für eine Casting-Show angemeldet hat, von seinem Stimmtrainer auf den grossen Auftritt vorbereitet wurde und dann schlussendlich auf der Bühne performt.

Mirco arbeitet in einem Call-Center und spürt jetzt erst durch diese Erfahrung vom stimmlichen Ausdruck und der hohen Konzentration, wie viel er davon in seinem beruflichen Alltag umsetzen kann. Soviel, dass er nicht nur besser wird, sondern auch mehr Freude an den Gesprächen mit seinen Kunden hat.

Die Geschichte bildet den roten Faden und führt so spannend durch die leicht verständlichen Fachkapitel.

## Autorenporträt



Stefan Häseli ist Coach und Trainer für Führungs-, Verkaufs- und Kommunikationsthemen. Er begleitet Führungskräfte in grösseren Organisationseinheiten und tritt als Kabarettist auf.



Christine Meyer blickt auf eine grosse, praktische und vielseitige Erfahrung in den Bereichen Marketing und Verkauf zurück. Sie ist als selbstständige Trainerin und Dozentin für diese Kernthemen tätig.



Stefan Häseli, Christine Meyer

Das TelefonSUPERTalent

# Das Telefon SUPER Talent

Handbuch für  
professionelles Telefonieren



Stefan Häseli  
Christine Meyer

Verlag innoFutura