



Linde Verlag  
1. Auflage 2009  
144 Seiten, kart.  
ISBN 978-3-7093-0212-5  
€(D) 14,90 / €(A) 15,40

#### Die Autorinnen:

**Dr. Gabriele Cerwinka**, Gesellschafterin der Schranz & Cerwinka OEG. Seit 1993 ist sie als freiberufliche Referentin und Coach für Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation sowie Office-Management tätig. Sie ist zudem Fachbuchautorin und Universitätslektorin.

**Gabriele Schranz**, Gesellschafterin der Schranz & Cerwinka OEG. Seit 1993 arbeitet sie als selbstständige Trainerin für Kommunikation, Prozessoptimierung und Office-Management. Sie ist zudem Fachbuchautorin und Seminarreferentin.

## Professionell und überzeugend telefonieren leicht gemacht

Gabriele Cerwinka / Gabriele Schranz

### Der Telefon-Profi

Berufliche Telefonate aktiv und positiv gestalten

Das Telefon ist neben der E-Mail das Kommunikationsmittel Nummer 1 in unserem Arbeitsalltag, rund 80 Prozent der Firmenkontakte finden nach wie vor telefonisch statt. Doch vielen Menschen sind berufliche Telefonate unangenehm, viele Verkaufsgespräche führen nicht zum gewünschten Erfolg. Was muss man beachten, wenn man dieses Medium bewusst zu seinem Vorteil nutzen möchte? Welche Techniken muss ein echter Telefon-Profi beherrschen?

„**Der Telefon-Profi**“ gibt darauf Antworten, stärkt das Bewusstsein über die persönliche Wirkung am Telefon und vermittelt den professionellen Umgang damit. Die Kommunikationsexpertinnen Gabriele Cerwinka und Gabriele Schranz zeigen, worauf man achten sollte, wenn man das Telefon professionell nutzen und Kunden überzeugen will. Der Ratgeber unterstützt bei der Vorbereitung auf schwierige Gespräche und gibt Tipps für die passende Formulierung. Vom Erstellen eines Gesprächsleitfadens über das aktive Zuhören bis zum Stimmtraining findet sich hier alles, was ein erfolgreiches Telefonat ausmacht.

#### Kontakt:

Mag. Nina Soukup  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: +43 1 24 630-30  
Fax: +43 1 24630-53  
E-Mail: [nina.soukup@lindeverlag.at](mailto:nina.soukup@lindeverlag.at)

Tel.: +43 1 24 630 – 30  
Fax: +43 1 24 630 – 53

[presse@lindeverlag.at](mailto:presse@lindeverlag.at)  
[www.lindeverlag.at](http://www.lindeverlag.at)

Scheydgasse 24  
1210 Wien

**Linde**  
international