

HA, 27.12.2007

Buch der Woche



Best Caller
Handbuch für
professionelles
Telefonieren von
Werner und
Angelika Rinner.
Orell Füssli
Verlag, 208
Seiten, 29,90 €.

Inhalt: In leicht verständlicher und kompakter Form geben die Autoren Mitarbeitern von Callcentern und Unternehmen, die mit Kunden telefonischen Kontakt haben, fundierte Tipps für den Berufsalltag. Nahezu alle Situationen des heutigen Telefonalltags werden beschrieben: als Basics kundenorientierte Formulierungen, der Umgang mit reklamierenden Kunden, Fragetechniken sowie das Hinterlassen von Nachrichten auf Anrufbeantwortern. Um aktive Telefonate zur Neukundengewinnung und für Cross-/Upselling-Aktionen erfolgreich zu absolvieren, werden Gesprächsführung, Nutzenargumentation und Einwandbehandlung dokumentiert. Sehr schön wird die Selbstverantwortung für Eigenmotivation und Stressmanagement verdeutlicht.

exzellent

Präsentation: Das Buch ist aus drei Perspektiven geschrieben. Der Leser schlüpft in die Rolle eines jungen Mannes, der seine Tätigkeit in einem Callcenter aufnimmt und dort Erfahrungen sammelt. Hinzu treten die Teamleiterin, die den neuen Mitarbeiter einarbeitet, und die Psychologin, die Hintergründe erläutert. Eine klare Aufteilung, schrittweise

Einführungen, Zusammenfassungen, Visualisierungen und die in „Romanform“ gehaltene Schreibweise lassen das Buch locker lesen und machen die Inhalte greifbar sowie leicht verständlich. Schade, dass einige wichtige Kernaussagen im Text verschwinden, wie zum Beispiel die positiven Aspekte, wenn sich ein Kunde mit einer Reklamation überhaupt meldet, statt stillschweigend zur Konkurrenz zu gehen.

gut

Praxiswert: Es ist spürbar, dass die Autoren aus der Telefon- und Trainingspraxis kommen. Das Buch rückt Callcenter in ein wohlthuend positives Licht. Sollte die Einarbeitung dort jedoch nicht so allumfassend ablaufen, wie von den Autoren beschrieben, eignet sich das praxisnahe Buch als schönes Nachschlagewerk. Einige Formulierungsvorschläge kommen zwar etwas gestelzt daher. Dennoch liefert das Buch sehr gute Gedankenanstöße rund um das Telefonmarketing.

gut

VERLOSUNG

Vom Buch der Woche verlost das Abendblatt fünf Exemplare. Und so sind Sie dabei: Wählen Sie unsere

Gewinnhotline (01378) 40 34 67

(50 Cent pro Anruf aus dem Festnetz), geben Sie das Stichwort „Best Caller“ an. Oder schreiben Sie eine **Postkarte** an die folgende Adresse:

Hamburger Abendblatt
Beruf & Erfolg
Stichwort: Best Caller
20644 Hamburg

Teilnahmeschluss ist der 30. Dezember (Poststempel). Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

SABIN BERGMANN

Die Autorin ist Telefontrainerin in Hamburg (www.contelle.de).