
OBSAH

- vii PŘEDMLUVA
ix PODĚKOVÁNÍ

ČÁST 1

JAK ZVLÁDNOUT PŘÍSTROJ 1

KAPITOLA 1

Jak se naučit číst myšlenky 3

KAPITOLA 2

Úskalí komunikace po telefonu 6

KAPITOLA 3

Zvoní mi v uších! 11

KAPITOLA 4

Přebírání smysluplných vzkazů 14

KAPITOLA 5

I v přepojování telefonů je kus umění 19

KAPITOLA 6

Čekejte, prosím! 22

KAPITOLA 7

Zvoní mi druhá linka 24

KAPITOLA 8

Telefonické konference 26

KAPITOLA 9

Záznamník a hlasová pošta (a další noční můry vyspělé techniky) 29

KAPITOLA 10	
Telefony s textem – zákazník může vidět, co říkáte	34
KAPITOLA 11	
Pár slov o telefonních podvodech	39
<u>ČÁST 2</u>	
JAK ZVLÁDNOUT HOVOR	41
KAPITOLA 12	
Zapojte to nejlepší, co ve vašem hlasu je: úspěšné navázání hovoru	43
KAPITOLA 13	
Když je třeba hovory filtrovat	46
KAPITOLA 14	
Kdy platí „mlčeti zlato“?	49
KAPITOLA 15	
Plánování předem	53
KAPITOLA 16	
Kladení otázek	58
KAPITOLA 17	
Umění naslouchat	61
KAPITOLA 18	
Když musíte říct „ne“	64
KAPITOLA 19	
Tísňová volání	66
KAPITOLA 20	
Prodej po telefonu	69
KAPITOLA 21	
„Tak to už je vrchol!“	73

KAPITOLA 22	
Ukončování nekonečných telefonátů	77
<u>ČÁST 3</u>	
JAK ZVLÁDNOUT SAMI SEBE	81
KAPITOLA 23	
Jak zní váš hlas v telefonu	83
KAPITOLA 24	
Jak zdokonalit svůj hlas	86
KAPITOLA 25	
Jak uklidnit pocuchané nervy	91
KAPITOLA 26	
Nevadí vám, že je to soukromé?	95
PŘÍLOHA A	
Volání do zahraničí	97
PŘÍLOHA B	
Volání v České republice	102
PŘÍLOHA C	
Hláskování	103