

Obsah

1	Předmluva	5
2	Telefon a techniky prodeje	8
2.1	Telefonní služba spoluvytváří image vaší firmy	8
2.2	Telefonní ústředna – uzlový bod komunikace	9
3	Osm interních firemních předpokladů kvalitní práce telefonistky	10
4	Profil požadavků kladených na profesionální telefonistku	12
5	Šedesát devět rad telefonistkám	14
5.1	Dvacet organizačních požadavků	14
5.2	Sedmnáct řečově technických požadavků	16
5.3	Třicet dva psychologických požadavků	17
6	Agresivní volající	21
6.1	Další rady týkající se chování	21
7	Podnikoví telefoničtí hříšníci: jak je spojovatelka oslovuje a vychovává	23
7.1	Pracovník nevyřizuje slíbené zpětné telefonáty	23

Barevné stránky: slovníček pro telefonistky

100 výrazů ze slovníčku telefonistek v šesti jazycích (v abecedním pořadí)	25
160 standardních frází ze slovníčku telefonistek v češtině, němčině, angličtině, francouzštině	31
160 standardních frází ze slovníčku telefonistek v češtině, italštině, španělštině	42
33 vět použitelných v problematických situacích v češtině, němčině, angličtině, francouzštině	52
33 vět použitelných v problematických situacích v češtině, italštině, španělštině	55

8	Odolávání stresu v telefonní ústředně	57
8.1	Klasické stresové faktory	58
8.2	Jak vyvoláváte jako telefonistka antistres?	58
9	Hláskovací technika při telefonování	61
10	Výslovnost jednotlivých cizích hlásek	63
10.1	Hláskovací tabulky v šesti jazycích a mezinárodní telefonní abeceda ve francouzštině a v angličtině	65
11	O správném zacházení s automatickými telefonními záznamníky	66
11.1	Co umí automatický telefonní záznamník?	66
11.2	Jak zacházet s automatickým záznamníkem?	67
12	Když telefonistky navíc přijímají od zákazníků objednávky	70
12.1	Deset důležitých pravidel pro příjem telefonických zakázek	70
13	Jak se správně chovat při přijímání návštěvníků	72
14	Kontrolní seznam: „Nedopouštím se nejčastějších chyb při telefonování?“	75
15	Slovo závěrem	78