

## **Checkliste: Optimales Telefonieren**

Hier testen Sie, wie effektiv Sie Ihre Telefonate zu Zeit führen. Bitte bewerten Sie die einzelnen Kriterien für sich und nutzen Sie die Möglichkeit, von einem Anderen Ihr Telefonverhalten einschätzen zu lassen. Vielleicht werden Sie überrascht sein....

Einzelkriterien	stets	manchmal	selten	Veränderung	
				Ja	Nein
• Sie setzen sich ein Gesprächsziel					
• Sie bereiten vor dem Anruf eine Checkliste mit wichtigen Gesprächspunkten vor					
• Sie legen alle wichtigen Unterlagen zum Nachsehen bereit (Kundendaten, Konditionen etc.)					
• Sie überlegen sich einen optimalen Gesprächseinstieg					
• Sie kennen den Namen und die Position des Gesprächspartners					
• Sie stimmen sich auf das Gespräch ein (Mimik, Gestik, Körpersprache)					
• Sie lächeln					
• Sie sprechen mit Ihren Gesprächspartnern respektvoll					
• Sie setzen verschiedene Fragetechniken ein					
• Sie haben zu jedem Einwand 10 Argumente parat					
• Sie kennen alle Vor- und Nachteile Ihres Produktes/ Ihrer Dienstleistung					
• Sie wissen bei welchen Kriterien Ihr Service überlegen ist					
• Sie halten Zusagen ein					
• Sie sprechen deutlich, bildlich in positiven Sätzen					
• Sie setzen Rückkoppelungen bewußt ein: aha, ja, das ist interessant etc.					
• Sie können Referenzen nachweisen					
• Sie bauen eine partnerschaftliche Beziehung auf					
• Sie stellen den Kundennutzen in den Vordergrund					
• Sie stellen dem Kunden die Frage nach dem Auftrag					
• Sie machen sich Notizen während des Gespräches					
• Sie nennen einen wichtigen Rückrufgrund und einen konkreten Rückruftermin, falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht erreichen					
• Das nächste Telefonat wird konkret vereinbart, falls kein Abschluß zustande kommt					
• Sie spiegeln und führen den Kunden penetrant und freundlich					
• Sie aktualisieren nach dem Gespräch die Kundeninformationen					
• Sie bilanzieren Ihre Verkaufserfolge am Ende eines Tages					

Hand auf's Herz: wie häufig haben Sie manchmal oder selten angekreuzt? Was nehmen Sie sich konkret morgen vor?