

CHECKLISTE

Welches Verhalten hilft Ihnen, einen guten Eindruck bei Ihren Kunden zu hinterlassen? Unterbrechen Sie sofort Ihre Arbeit wenn das Telefon klingelt und entwickeln Sie folgende Geisteshaltung und folgendes Verhalten:



Ich denke «Ich mag Dich, Du bekommst das Beste von mir»

Ich möchte die Wünsche meiner Kunden erkennen und erfüllen

Ich strebe konkrete Ziele an

Ich habe Papier und Stift und was ich sonst benötige bereit

Ich nehme das Telefon ab und warte 1 Sekunde bevor ich spreche

Ich begrüsse meinen Gesprächspartner freundlich, das steckt an

Ich notiere Name und Firma des Gesprächspartners sofort auf

Ich höre immer gut und aufmerksam zu

Ich stelle Fragen und kläre Details und Unklarheiten

Ich mache Notizen, damit nichts Wichtiges vergessen geht

Ich erkläre immer den Grund für telefonische Unterbrechungen

Ich biete von mir aus einen Rückruf an, wenn es diesen braucht

Ich halte meine Versprechen, auch wenn sie noch so klein sind

Ich teste die Kaufbereitschaft meines Gesprächspartners

Ich hole Zusatzverkäufe und Weiterempfehlungen

Ich beende das Gespräch richtig mit einer Zusammenfassung

Ich erledige und notiere sofort alles Notwendige