

Kompetenzcheck Terminierung

	😊	😐	☹️
Begrüßung			
• Lächeln am Telefon			
• Positives Klima schaffen / Innere Einstellung			
• Angenehme Tonlage			
• Langsam und verständlich vorstellen			
• Komplette Vorstellung			
Richtiger Kunde?			
• Spreche ich mit Herrn <i>MAX</i> Muster?			
• Lächeln am Telefon / Angenehme Tonlage / Verständliche Sprechweise			
Grund des Anrufes nennen			
• Kunden mit Namen ansprechen			
• Auf vorbereiteten Grund eingehen			
Neugier wecken			
• Kunden mit Namen ansprechen			
• Lächeln am Telefon / Angenehme Tonlage / Verständliche Sprechweise			
• Wirkungsvoller Aufhänger			
Nutzen aufzeigen			
• Kunden mit Namen ansprechen			
• Lächeln am Telefon / Angenehme Tonlage / Verständliche Sprechweise			
• Wichtigsten Kundennutzen nennen			
• Selbstverständliche Einwandbehandlung			
• Nutzenorientierte Argumentation			
Alternativtermin nennen			
• Kunden mit Namen ansprechen			
• Lächeln am Telefon / Angenehme Tonlage / Verständliche Sprechweise			
• Aktiv Alternativfragen stellen (vormittags oder nachmittags / Anfang oder Ende der Woche etc.)			
Zusammenfassung			
• Kunden mit Namen ansprechen			
• Lächeln am Telefon / Angenehme Tonlage / Verständliche Sprechweise			
• Vereinbarungen nochmals wiederholen			
• Positiver Gesprächsausstieg			