

**Internt trænings- &  
repetitionsprogram**

# **Kundeopkald**

**En-til-en træning med telefonopkald**



# To kolleger træner sammen

En af jer træner som **den, der ringer.**

En af jer træner som **modtager af opkaldet.**

Næste gang I træner, bytter I roller.

Sæt en time af per gang.

# Gode råd til den, der ringer

## Opstarten af samtalen

*“Goddag, jeg ringer fra ..., jeg hedder ... har du mulighed for at tale?”*

## Samtalens dans

De fem gode spørgsmål - altid som en dans. Aldrig som et låst system.

- Hvorfor / Hvad er grunden?
- Hvad har du i dag / gør du nu?
- Hvad er du glad for ved det?
- Hvad har du af udfordringer / kunne være bedre?
- Hvis du skal skifte til noget andet, hvad skal det så være?

## Afslutningen

Aftal præcist hvornår I næste gang har kontakt igen. Aftal en konkret dag og et konkret tidspunkt. Lad aldrig kunden ringe tilbage, ej heller hvis vedkommende insisterer. Gentag hvad I har talt om, og hvad I har aftalt. Ønsk vedkommende en god dag.

# Forberedelse til opkaldet

Den, der ringer forbereder følgende:

- **Vælger emnet:** Hvad har du brug for at træne: Mødebooking? Salg?
- **Vælger en konkret/virkelig kunde** til øvelsen
- **Søger information** på virksomheden og personen: Tjek hjemmesiden, google & LinkedIn. Vid hvad personen laver (bare nogenlunde). Hvilken type er han/hun? Hvad er vigtigt/vigtigst for vedkommende?
- **Vid hvad du vil tale om** og forbered gode spørgsmål. Hvad er målet med samtalen?
- **Vær mentalt tilstede.** Forbered dig så godt, at du har overskud til at lytte. Lav *Rapportøvelsen*. Forestil dig samtalen. Forestil dig, at den anden er glad og at I kan lide hinanden.
- Tag aldrig hensyn til kollegaen, det ødelægger træningen.  
Bliv i rollen og *vær* rollen



Brug præcis  
10 minutter  
på forberedelsen.  
Sæt alarm!

# Forberedelse til opkaldet

**Kunden** indlever sig i at **være** kunden:

- Hvordan er det at være i den stilling?
- Hvad består dit arbejde i?
- Hvad er dine prioriteter?
- Hvad laver du, når telefonen ringer?
- Hvor travlt har du, og hvor vigtig er den opgave, du sidder med, når telefonen ringer?
- Hvordan oplever sådan en kunde typisk sælgere?

Gå så **langt** ind i rollen, du overhovedet kan



Brug præcis  
10 minutter  
på forberedelsen.  
Sæt alarm!

# Opkaldet

- Sid med **ryggen** til hinanden
- Optag samtalen på en mobiltelefon
- Samtalen må **maksimalt** tage 10 minutter
- “Ring” op ...



# Efter opkaldet

**Kunden** vurderer og skriver følgende ned om sælgeren:

- 3 negative ting ved fremgangsmåden
- 3 positive ting ved fremgangsmåden
- 3 gode råd til sælgeren

**Sælgeren** vurderer og skriver følgende ned:

- 3 ting du selv kunne have gjort bedre
- 3 ting du gjorde godt i mødet
- 3 ting du tænkte om kunden og kundens potentiale



Brug præcis  
10 minutter  
på evalueringen.  
Sæt alarm!

# Efter opkaldet

- Lyt samtalen igennem sammen - pause og samtale hvor det er relevant og giver læring
- Diskuter hvad I oplevede  
Lav noter & målsætnigner: Hvad vil jeg ændre næste gang
- Aftal **hvornår** I skal mødes igen og bytte roller