

# Telefonguide

## Trin 1:

### **Vid hvad du vil tale om**

Forbered dig på, hvad du vil tale om. Forbered gode spørgsmål. Du skal være så forberedt, at du kan have fokus på den, du taler med, og være tilstede i samtalen.

## Trin 2:

### **Forbered dig på hver eneste, du ringer op**

Tjek hjemmesiden, google & LinkedIn

Få navnet

Vid hvad de laver (bare nogenlunde)

## Trin 3:

### **Dit forhold til næste samtale**

Vær mentalt *tilstede*. Lav trin 1 og 2 så godt, at du har overskud til at lytte. Lav

**Rapportøvelsen.** Forestil dig samtalen. Forestil dig, at den anden er *glad* og *interesseret* i dig og dit produkt. At I kan *lide* hinanden, og at der er god *stemning* imellem jer. Når vi kender vores forventninger, har de en tendens til at blive vores virkelighed.

## Trin 4:

### **Du går på telefonsvarer**

Sig "Goddag (navn), jeg ringer fra ..., jeg hedder..." Fortæl kort, hvorfor du ringer.

Læg en kort **glad** besked. Afslut med at sige, at du glæder dig, til I får kontakt! Du skal blive ved med at ringe og lægge glade, nye beskeder - du SKAL lyde glad og i overskud!!

## Trin 5:

### **Opstarten af samtalen**

"Goddag, jeg ringer fra ..., jeg hedder ... har du mulighed for at tale?"

## Trin 6:

### **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?

## Trin 7:

### **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.

## Trin 8:

### **Opfølgningen**

Bliv ved, bliv ved, bliv ved!

Det er dig, der er sælger. Ved at være vedholdende bliver du opfattet som seriøs og hårdtarbejdende.