



# Præ-opkald tjekliste

Tjek hvert punkt inden du ringer op.

Ingen tjekliste er bedre end, hvordan du bruger den. Lov dig selv aldrig at være doven. Succes = disciplin

- Har forberedt ultrakort **præsentation** af mig, virksomheden & ydelse(r)
- Har sat mine (for)**mål** med opkaldet
  - Minimums mål
  - Maksimalt realistiske mål
- Har gjort mig tanker om personens *mulige* **mest negative** & **positive** holdning til mit opkald
- Har lavet **baggrundstjek** på personen
  - LinkedIn
  - Internetsøgning
  - Virksomhedens hjemmeside
  - Min / vores historik med deltager(ne)
  - Fælles personreferencer
- Har **kontaktet** person(er), både du og personen **kender**, og stillet personafdækkende spørgsmål
  - Indadvendt eller udadvendt?
  - Fakta- eller følelsesorienteret?
  - Kold/fjern eller varm/imødekomende?
  - Beskriv kort personligheden
  - Tre ord på personen?
  - Må jeg nævne, at jeg kender dig?
- Har lagt personens **e-mail** og øvrige **kontaktdata** i **kontaktbogen & CRM**
- Har fundet et billede af personen og lavet **følelsesmæssig rapport**
- Har lavet **baggrundstjek** på virksomheden
  - Produkt(er) / ydelser
  - Internetsøgning / virksomhedsdatabase
  - Virksomhedens hjemmeside
  - Min / vores historik med virksomheden
- Har gjort mig tanker om *mulige* **kulturbærere/influenter** i forhold til opkaldets emne
- Har forberedt **faciliterende/beslutningsledende** spørgsmål
- Har forberedt begrundelse(r) for opkaldet
- Har forberedt **indvendingsbehandling**
  - Begrundelse for din(e) pris(er)
  - Dit produkt/ydelse vs. nuværende løsning/konkurrent(er)
  - Fordele og ulemper ved dit produkt(er)
  - Forandringens forhindringer
- Har brugt 3 minutter på at tænke over, om jeg har **glemt** noget i forberedelsen



# Under opkaldet tjekliste

Tjek hvert punkt af under opkaldet.

Lad aldrig din frygt for afvisning stoppe din indsats, det er kun i dit hoved!

- Telefonsvarer:** "Goddag (personens navn), jeg ringer fra (mit firma), jeg hedder (mit navn)". På **max.** 20 sekunder fortæller jeg årsagen til opkaldet på en **glad** måde, med **lyden** af masser af **overskud!**
- Kontakt:** Bekræft (hvis relevant), at det er den rette person. "Goddag, jeg ringer fra (mit firma), jeg hedder (mit navn). Har du mulighed for at tale nu?"
- Ingen tid:** "Hvornår passer det bedst, at jeg ringer igen?", efterfulgt af et forslag til konkret **dag** og præcist **tidspunkt** - bliv ved, **indtil** I har en **konkret** aftale om næste kontakt.
- Intro: Ultra**kort introduktion af dit **formål** med opkaldet og henvisning til jeres **fælles reference** og dennes **beskrivelse** af personen.
- Spørg, hvad personen **tænker** om **emnet** for dit opkald og stil **faciliterende** spørgsmål
  - Hvorfor/hvad er årsagen?
  - Hvad gør I nu?
  - Hvad er godt?
  - Hvad kunne være bedre?
  - Hvis I skal gøre noget nyt, hvad?
- Præsenter** dit produkt med **udgangspunkt** i personens svar på de faciliterende spørgsmål
- Afklar**, om personen er **interesseret** i at opdage mere eller ej. Giv **klart** udtryk for at jeres **relation** er **intakt**, uanset svaret - blot personen **tager** et **valg!**
- Ingen interesse:** Giv **accept**, tak for **ærligheden**. Hvis "stemningen" er god, spørg om personen **kender** nogen, der vil være **interesseret**, og som du må **kontakte**.
- Interesse:** Stil de **næste** faciliterende spørgsmål
  - Er beslutningen taget?
  - Er der et budget? (tid/penge/mandskab)
  - Hvornår ved I, det er den rigtige løsning, I har valgt?
  - Hvis vores fælles indsats fejler, hvorfor?
- Afklar **næste** skridt - møde? samtale? tilbud?
- Opsummer** på samtalens **hovedpunkter**
- Aftal **næste** kontakt
  - Dato: \_\_\_\_\_
  - Tid: \_\_\_\_\_
  - Hvem: \_\_\_\_\_
  - Hvad: \_\_\_\_\_



# Post-samtale tjekliste

Tjek hvert punkt umiddelbart efter samtalen.

Ingen tjekliste er bedre end, hvordan du bruger den. Lov dig selv aldrig at være doven. Succes = disciplin

- Har noteret samtalens **resultat** og mine bemærkninger i **CRM** systemet
- Har lagt opfølgingsdato & tid i **kalender** og **CRM** (hvis relevant)
- Har **LinkedIn** med personen
- Har tænkt over, hvilke **fejl** jeg begik under samtalen (minimum en, maksimum tre)
- Har tænkt over, hvad jeg gjorde meget **godt** under samtalen (minimum en, maksimum tre)
- Har **evalueret** pre-møde *minimum og maksimale* mål versus samtalens *reelle* mål
- Har evalueret på **indsatsen** i forhold til **realistisk muligt** resultat - hvad er **potentialet?!**
- Har re-evalueret mine **minimum** og **maksimale** realistiske mål
- Har forberedt indholdet i **opfølgningen**
- Har **fulgt op** på "leads", jeg fik under mødet og meldt tilbage til leads-giveren
- Har **reflekteret** over, hvad jeg kan **lære** af denne samtale
- Har tænkt over, hvad jeg skal gøre **anderledes** i mine fremtidige opkald
- Har tænkt over, hvad jeg skal **fastholde** at gøre i mine opkald