



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/imødekommande?
 - 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/influencer** 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.
- Afklaring:** Giver det **mening** for **dig** at tale med mig om <emne>? Hvis det **ingen** mening giver, afslut **høfligt** samtalen. **Giver** det mening, gå til **næste**.
- Facilitering:** stil **de fem** 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