

Tjekliste før opkaldet

Sæt kryds i hvert felt før du ringer.

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

- ☐ Fastlæg **dagsorden/formålet** med opkaldet. **Helst 3 – maks. 5 punkter!**
- ☐ Sæt **mål** for **resultatet** af opkaldet:
 - ☐ **Minimumsmål.**
 - ☐ **Middel opnåeligt mål.**
 - ☐ **Maksimalt opnåeligt mål.**
- ☐ Fastlæg **rækkefølgen** af **emnerne**. Start med det **mindst** populære emne, og **afslut** på en high med det **mest** populære emne.
- ☐ **Forbered** en **kort** præsentation af **hvert** emne. Den **fulde** historie er **altid** for **lang**. Hold det **kort** og **præcist**.
- ☐ Hold dig **ajour** med aktiviteter i **CRM'en**.
- ☐ **Reflektér** over kundens **personlighedstræk** og typiske **adfærd**:
 - Introvert eller ekstrovert?
 - Faktuel eller følelsesmæssig?
 - Kold/reserveret eller varm/imødekommende?
 - Tre ord om personen.
- ☐ Udfør **rapportøvelsen**.
- ☐ **Reflekter** over de **mulige** mest **negative** og **positive** holdninger til emnerne.
- ☐ **Forbered** svar på **indvendinger**.
- ☐ **Reflekter** over potentielle **kulturbærere/interessenter** i forhold til emnerne.
- ☐ **Reflekter** i **1 minut** over, om du har **glemt** noget **vigtigt**.