

Checkliste: Feedback Telefonakquise für

Telefonat am _____ um _____

Bewerten Sie den jeweiligen Punkt auf einer Skala von 1 (stark verbesserungsfähig) bis 10 (großartig), indem Sie die jeweilige Zahl ankreuzen.

Kriterium	Wie war's?
wichtige Informationen vorbereitet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
zielgerichtete Strategie entwickelt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
eigene angenehme Gesprächshaltung eingenommen (lächeln)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Hörer richtig gehalten/Headset richtig eingerichtet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
positiv auf das Gespräch eingestimmt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Telefonzentrale/Vorzimmer	
Begrüßung freundlich und bestimmt gestaltet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Gesprächspartner mit Namen angesprochen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Einstiegssatz gelungen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
richtiges Maß an Information gegeben	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
ggf. Entscheider zügig ermittelt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Einwände überzeugend behandelt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
überzeugend zum Verbinden mit dem Entscheider aufgefordert	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Telefonat effektiv und effizient dokumentiert	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

**LIMBECK.
VERKAUFEN.**



GABAL

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
 Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«
 ISBN 978-3-86936-863-4
 Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

www.limbeckgroup.com
www.gabal-verlag.de

Kriterium	Wie war's?
Entscheider	
Begrüßung freundlich	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
bewusst auf den Stimmklang des Entscheiders geachtet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Grußerwiderung abgewartet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Gesprächspartner mit Namen angesprochen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Einstiegssatz gelungen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
klar, freundlich und bestimmt gesprochen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Konjunktive vermieden	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Sie- statt Ich-/Wir-Formulierungen benutzt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
mit Aufhänger Neugier geweckt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Sprachmuster des Gesprächspartners erkannt und gespiegelt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
aktiv hingehört	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
hörbar bestätigt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
richtiges Maß an Information gegeben	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
alle wichtigen Informationen erfragt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Einwände überzeugend behandelt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Potenzialanalyse gelungen	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Terminangebot überzeugend unterbreitet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
vereinbarten Termin bestärkend bestätigt	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
sympathisch, freundlich und bestimmt verabschiedet	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Telefonat effektiv und effizient dokumentiert	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

**LIMBECK.
VERKAUFEN.**



GABAL

© 2018 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
 Auszug aus »Limbeck. Verkaufen.«
 ISBN 978-3-86936-863-4
 Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

www.limbeckgroup.com
www.gabal-verlag.de