

Time-Management Checkliste Nr. 5:

Telefon-Checkliste

- | | |
|---|-------------------------------------|
| | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1. Machen Sie sich den Grund Ihres Gesprächs klar: Welches Ziel wollen Sie konkret erreichen? | <input type="checkbox"/> |
| 2. Welche Themen, Probleme, Fragen, Ideen, Vorgänge etc. wollen Sie mit Ihrem Gesprächspartner klären oder diskutieren? | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bereiten Sie alle wichtigen Unterlagen vor (Kundenakte, Korrespondenz, Vorgang etc.). Suchen während des Gesprächs kostet Zeit und Nerven. | <input type="checkbox"/> |
| 4. Bereiten Sie sich auf Einwände und Fragen des Gesprächspartners vor. Noch können Sie in Ruhe überlegen, wie Sie sie entkräften. | <input type="checkbox"/> |
| 5. Straffen Sie die Kontaktphase. Die Eröffnung eines Telefongesprächs bestimmt auch seine Verlauf und das Ende. | <input type="checkbox"/> |
| 6. Sagen Sie zu Beginn, worum es geht, was Sie wollen und welche Punkte Sie ansprechen wollen: Ihr Gespräch verkürzt sich! | <input type="checkbox"/> |
| 7. Verfolgen Sie insbesondere bei Ferngesprächen die Dauer = Kosten Ihres Anrufs (z.B. Telefon-Display mit Zeit- und / oder Gebührenzähler). | <input type="checkbox"/> |
| 8. Fassen Sie bei längeren Gesprächen das Ergebnis und eventuelle Maßnahmen (wer macht was bis wann?) am Ende kurz zusammen. | <input type="checkbox"/> |
| 9. Fassen Sie sich kurz: Schließen Sie das Gespräch ab, sobald das Gesprächsziel erreicht ist. | <input type="checkbox"/> |
| 10. Notieren Sie Ergebnisse und Follow-ups: Halten Sie sofort Daten, Aufgaben und Termine fest, solange die Informationen noch frisch sind. | <input type="checkbox"/> |