Kontrolni list za telefonski klic

|  |  |
| --- | --- |
| Oporne točke | |
| 1 | Predstavitev. Kdo kliče. Ime in podjetje. |
| 2 | Ali govorim s pravo osebo? Če ne, zahtevaj pravo osebo. |
| 3 | Razlog za klic. Npr. Pregled poslane ponudbe ali dogovorjen klic. |
| 4 | Kratek povzetek poslane ponudbe, analize ali predhodnega pogovora. |
| 5 | Predlog za sestanek. Imej pripravljene vsaj 3 konkretne ure in datume. |
| 6 | Odpravi ugovore. Ne pusti se odpraviti na hitro. (glej seznam pogostih ugovorov) |
| 7 | Ko odpraviš ugovore še enkrat predlog za sestanek. |
| 8 | Po potrebi ponovi točko 6 in 7. |
| 9 | Zahvali se in se lepo poslovi. |
| 10 | Po končanem klicu vpiši termin sestanka v CRM |
| 11 | Pošlji stranki povzetek telefonskega pogovora in datum sestanka na e-mail |

**Opombe:**