Krav per telefon
Checklista

© Copyright UC AB

Checklista Krav per telefon

Före samtalet:

- ☐ Tänk igenom ditt ärende.
- ☐ Gör en disposition och formulera mål om vad du önskar uppnå och kan tänkas gå med på.
- ☐ Tänk igenom dina befogenheter.
- ☐ Ha papper, penna, kalender, kundunderlag och dator lättillgängliga.
- ☐ Se till att du sitter i en ostörd miljö.

Under samtalet:

- ☐ Presentera dig (också i växeln).
- ☐ Kontrollera att du kommit till rätt person och att tiden är lämplig.
- ☐ Tala tydligt, i normal samtalston och "i luren/headsetet". Om du förberett dig kan du slappna av. Du behöver inte be om ursäkt för ditt ärende - det är inte du som förorsakat problemet. Tala inte för snabbt. Snubbla inte på orden. Använd enkelt språk. Om mottagaren inte förstår, är samtalet bortkastat och irritation skapas. Ge din motpart tid att hinna höra, förstå, anteckna, söka efter information. Bygg lagom långa meningar. Gör uppehåll där man brukar sätta punkt eller komma. Undvik störande olater. Knäpp inte med pennan. Rök inte. Tugga inte tuggummi. Harkla dig inte. Gör din röst "charmig" och försök att le ibland - det hörs faktiskt!
- ☐ Lyssna aktivt och använd pausering.
- ☐ Ställ frågor för att kontrollera att mottagaren förstått dig rätt.
- ☐ Sammanfatta det ni är överens om.
- ☐ Stryk efterhand punkterna i din disposition.
- ☐ Försök att direkt avgöra om invändningarna är äkta eller falska.
- ☐ Äkta invändningar ska inte bemötas utan de bakomliggande orsakerna ska behandlas. Skyll aldrig på andra. Du representerar ditt företag och ska handla lojalt.
- ☐ Gör en sammanfattning som avslutning.

© Copyright UC AB

Efter samtalet:

- ☐ Nådde du ditt mål med samtalet?
- ☐ Ska något vidarebefordras och vilka andra medarbetare måste engageras och informeras?
- ☐ Vem ska göra vad och när?
- ☐ Vad är ditt eget åtagande?
- ☐ Framkom något som påverkar kundens trovärdighet och/eller kreditvärdighet?
- ☐ Framkom något som ger anledning till att föreslå förbättringar i de egna administrativa rutinerna så att kundservicen kan förbättras?
- ☐ Till sist: Bekräfta eventuella uppgörelser skriftligen och var noggrann med att följa upp såväl dina egna åtaganden som kundens.

© Copyright UC AB

Huvudkontor
UC AB
Årstaängsvägen 21 B
117 88 Stockholm

Kontakt
Växel: 08-670 90 00
Fax: 08-670 90 20

E-post: sales@uc.se
Webb: uc.se

Firma
Org.nr. 556137-5113