

Tid for det vesentligste sjekkliste nr. 5:

## Telefon-sjekkliste

- 
- 1. Klargjør grunnen til samtalen din: Hvilket mål vil du konkret oppnå?
- 2. Hvilke temaer, problemer, spørsmål, ideer, hendelser etc. vil du klarlegge eller diskutere med din samtalepartner?
- 3. Gjør klar alle viktige underlag (kundeunderlag, korrespondanse, hendelser etc.). Å lete i løpet av samtalen koster tid og nerver.
- 4. Forbered deg på innvendinger og spørsmål fra din samtalepartner. Ennå kan du i all ro tenke over hvordan du kan avkrefte disse.
- 5. Stram inn på kontaktfasen. Åpningen på en telefonsamtale bestemmer også dens forløp og slutten på samtalen.
- 6. Si i begynnelsen hva det gjelder, hva du vil og hvilke punkter du ønsker å ta opp: Din samtale blir med dette kortere!
- 7. Følg spesielt ved utenlandssamtaler med på varighet = kostnadene for samtalen (f.eks. på telefon- displayet med tids- og / eller gebyrteller).
- 8. Sammenfatt, ved lengre samtaler, resultatet og eventuelle tiltak (hvem som gjør hva til når?) på slutten.
- 9. Fatt deg kort: Avslutt samtalen straks samtalens målsetting er nådd.
- 10. Skriv ned resultatet og oppfølging: Skriv straks ned data, oppgaver og terminer, så lenge informasjonene ennå er friske.