

## Checkliste zur Bewertung meines Service-Telefonats

- Habe ich mich eingestimmt/ vorbereitet?
- War meine Körperhaltung offen? Aufrecht? Habe ich „gelächelt“?
- Habe ich bei der Begrüßung meinen Vornamen und Nachnamen genannt?
- War meine Stimme „lebendig“ (statt monoton)?
- War meine Stimme beim ersten Vorlesen/ Aussprechen des Kundennamens „erfreut“, ein Schritt auf den Kunden zu?
- Habe ich den Kundennamen mit Vor- und Nachnamen ausgesprochen?
- Habe ich den Kunden im Lauf des Gesprächs mehrmals beim Namen genannt?
- War mein Sprechtempo angemessen und etwas variabel (nicht zu schnell, nicht zu langsam)?
- Habe ich dem Kunden für die Bereithaltung von Daten oder von Unterlagen gedankt?
- Habe ich dem Kunden meine Wertschätzung ausgedrückt? für welche Handlungen oder Äußerungen?
- Habe ich dem Kunden gedankt, falls bisher nie Komplikationen auftraten?
- Habe ich Lösungsvorschläge, Ideen, Gedanken oder Aktivitäten des Kunden anerkannt?
- Habe ich den Kunden in die Lösungsfindung einbezogen?  
bzw. habe ich ihn gefragt, wie er zur vorgeschlagenen Lösung steht?
- Habe ich Wertschätzung für meine eigene Arbeit, die Arbeit des Service-Teams, meines Unternehmens, der Produkte ausgedrückt?
- Habe ich bei Unklarheiten wiederholt, was ich verstanden habe?
- Habe ich technisch wichtige Angaben wie Termine, Beträge, Adressen, Tel-Nummern, usw. dupliziert/ notiert?
- Habe ich bei Angriff/Beschwerde oder Ärger auf sofortige Rechtfertigung oder Gegenangriff verzichtet?
- Habe ich bei Angriff/Beschwerde oder Ärger gesagt, was ich verstanden habe?
- Habe ich auch unerfüllbare oder ungerechtfertigte Forderungen erst mal unvoreingenommen wiedergegeben?
- Habe ich auch unausgesprochene Anliegen gehört?
- Habe ich ein „Ja, genau!“ des Gesprächspartners erreicht? – wann? - wie oft?
- Habe ich den Service-Gedanken (der Wunsch helfen zu können) ausgedrückt?
- Habe ich nachgefragt, um die „eigentlichen Ziele“ des Kunden zu erfassen?
- Habe ich bei Änderungs- oder Kündigungswunsch nach dem Hintergrund gefragt?
- War der Gesprächsabschluss „hebend“ – z.B. „danke für das Gespräch. Ich wünsche Ihnen noch einen ...“?
- War der Gesprächsabschluss mehr als „danke für das Gespräch, ich wünsche Ihnen noch einen ...“? – was habe ich gesagt?
- Habe ich die Freude bzw. den Nutzen an unserem Service und an unserem Unternehmen angesprochen?
- Ist es mir gelungen, den Kunden zu „heben“ - in seiner Stimmung, seinem Selbstwert, seiner Motivation (z.B. unser Produkt zu beziehen und zu nutzen)?
- War seine Zufriedenheit erkennbar? Woran (an welchen seiner Worte)?
- Konnte ich den Kunden angenehm überraschen? Womit?
- Habe ich in diesem Telefonat ein Lernvorhaben/ Verbesserungsvorhaben umgesetzt? Welches? Wie?