

## Aufgabe: Bewerten Sie die Gesprächsaufnahme

Bewertungen zu QV						
<input type="checkbox"/> Beurteilung in grauen Feldern nicht möglich	Bemerkungen					
<input type="checkbox"/> Beurteilung in weisse Felder eintragen	max.	4	3	2	1	0
<b>Begrüssung</b>						
* Anmeldetext korrekt	2					
* Gesprächspartner mit Namen begrüßen	2					
* Gesprächseinstieg lenken	4					
<b>Fachkompetenz</b>						
* Auskunft/Vorgehen korrekt	4					
* Anliegen des Kunden gelöst	4					
<b>Beratungs- und Verkaufsverhalten</b>						
* Einsatz der Fragetechnik	4					
* Beratungsbedarf erkannt	4					
* Beratung vollständig	4					
* Argumentation aus Sicht des Kunden	4					
* Abschluss-Signale erkennen, reagieren	4					
<b>Einwandsbehandlung</b>						
* Quittungen, emotional abfedern	4					
* Argumentation	4					
* Steuerung über Abschlussfrage	4					
<b>Gesprächsverhalten/Freundlichkeit</b>						
* Zuhören, nicht unterbrechen, quittieren	4					
* Kurze, klare Sätze, dem Kunden angepasst	4					
* Erwähnung des Kundennamens oder Ansprache in der üblichen Norm	2					
* Gesprächsführung behalten, zum Thema zurückführen	4					
* Höflichkeitsformen	2					
* positive Formulierungen	4					
<b>Reklamationsverhalten</b>						
* Reklamation ernst nehmen, Verständnis zeigen	4					
* aktiv zuhören (mit ehrlichen Emotionen)	4					
* Fehlerbehebung/Lösungsweg aufzeigen	4					
<b>Abschluss</b>						
* Aufträge, Gespräch zusammenfassen	2					
* verbindliche Termine angeben	2					
* Nach weiteren Wünschen fragen, Kundenzufriedenheit abholen	4					
* Danke für den Auftrag/Anruf	2					
* persönlichen Bezug (schönen Abend, frohe Ostern...)	2					
* Grussformel mit Name des Kunden	2					

Gesamteindruck	10	8	6	4	2	0	Bemerkungen
Stimmeinsatz							
Sprachgewandtheit							
Empathie							
Engagement							
Zielorientiertes Vorgehen							