

Reflexion (20 Min.)

Anfrage und Beratung eines Produktes

Was ist mir in diesem Gespräch besonders gut gelungen?		
Was ist mir in diesem Gespräch nicht so gut gelungen?		
Habe ich alle Produkteigenschaften erwähnt	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Wenn nein, welche haben gefehlt		
In einer Skala von 1-10 (1 für schlecht, 10 für sehr gut) gebe ich mir selber für das Reklamationsgespräch XXX Punkte	Punkte eintragen:	

Brief Versand (2 Punkte pro Antwort)

Meine Variante des Briefes gefällt mir besser als die Vorlage, weil.. (zwei Punkte nennen)
Worauf haben Sie bei der Verabschiedung des Kunden geachtet (zwei Punkte nennen)?

Reklamation (1 Punkt pro Antwort)

	Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
Es ist mir bereits zu Beginn des Gespräches gelungen, den Kunden zu beruhigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich konnte dem Kunden Verständnis zeigen (emotional quittieren).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grundsätzlich würde ich das Gespräch bei der nächsten Gelegenheit gleich führen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Kunde ist zufrieden mit der Lösung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zusatzverkauf E-Mail (2 Punkte pro Antwort)

Was ist Ihnen in diesem Gespräch besonders gut gelungen (zwei Punkte aufzählen, die Ihnen besonders gut gelungen sind)?	
Was würden Sie in einem nächsten Gespräch anders machen (zwei Punkte aufzählen, die Sie anders machen würden)?	

Outbound Kündigung von Kunde (1 Punkt pro Antwort)

	Ja	Nein
Ich war strukturiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich konnte den Kunden emotional abholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich war engagiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Lösung ist das Beste für den Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Umfrage

Meine Argumente für die Teilnahme waren überzeugend. (Bitte ankreuzen)	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Ich konnte die Umfrage strukturiert durchführen. (Bitte ankreuzen)	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>
Das ist mir besonders gelungen...:				
Ich hätte anders machen können...:				