

### Checkliste 3: Der optimale Arbeitsplatz für Kundenakquise am Telefon

Anforderung	Ja	Nein
Geräuscharmes und störungsfreies Arbeiten ist möglich.		
Freiflächen am Arbeitsplatz vorhanden (Hinweis: An einem vollen Arbeitsplatz können Sie keine kreativen Gedanken entwickeln!)		
Telefonieren mit Headset oder Hörer		
Notizzettel und Stift liegen bereit		
Kundendaten (bei Bestandskunden auch Kundenhistorie) sind in einer Datenbank erfasst.		
Ein individueller Gesprächsleitfaden mit Einstiegssatz, Fragen zur Bedarfsanalyse, Nutzenargumentation und Techniken zur Einwandbehandlung liegt zur Unterstützung (nicht zum Ablesen!) bereit.		
Bei Fragen können Produktkataloge oder ähnliches eingesehen werden.		
Gesprächsergebnisse werden im Anschluss in der Datenbank festgehalten.		
Die Datenbank erinnert automatisch an Wiedervorlagen.		
Zum Versand von Infomaterial liegen Textbausteine parat, die schnell pro Kunde individualisiert werden können.		
Anschreiben, Angebote oder andere Unterlagen lassen sich einfach erstellen.		