

Checkliste Kommunikationsablauf

Kontaktart	Prüfung des Anliegens	Zwischenschritt	Abschluss
E-Mail-Anfrage	Alle Informationen bzw. angeforderte Broschüren oder Produkte liegen vor		Anfrage sofort per E-Mail beantworten oder Broschüren bzw. Produkte versenden
	Informationen fehlen, Broschüren oder Produkte sind nicht versandbereit	Zwischenbescheid mit Termin per E-Mail senden, wenn Sie noch Zeit für Klärung von Fragen oder für den Versand benötigen	Antwort-E-Mail oder Informationsmaterial spätestens bis zum genannten Termin versenden
Telefonische Anfrage	Sie können das Anliegen sofort klären		Beantworten Sie die Fragen, notieren Sie Bestellungen von Broschüren oder Produkten und veranlassen Sie den Versand
	Sie benötigen weitere Informationen bzw. das angeforderte Material ist nicht vorrätig	Erklären Sie Ihrem Kontakt den Hintergrund und nennen Sie einen Termin, zu dem Sie sich wieder melden, vermerken Sie diesen Termin auch in Ihren Notizen	Fordern Sie die Informationen an und sorgen Sie dafür, dass Broschüren oder Produkte versandfertig gemacht werden können. Melden Sie sich zum genannten Termin oder veranlassen Sie den termingerechten Versand.
Kontakt über Social Media	Sie kennen den Sachverhalt		Reagieren Sie sofort angemessen auf das Anliegen
	Sie benötigen weitere Informationen: Prüfen Sie, wie lange Sie brauchen, um die nötigen Informationen zu bekommen	Melden Sie sich mit einer angemessenen ersten Reaktion, geben Sie an, wann Sie ein Ergebnis liefern können, vermerken Sie diesen Termin	Melden Sie sich noch einmal mit der abschließenden Antwort auf das Anliegen

Kontakt:

Martina Schäfer · Beratung - Training - Text

Schillingstr. 10, 10179 Berlin, Tel. +49 (0) 30 31951208, E-Mail: info@martina-schaefer.de

- Grundsätzlich gilt, dass Sie so schnell wie möglich den Kontakt zu Ihrem Gegenüber aufnehmen. Mehr als einen Tag sollten Sie für die erste Reaktion nicht verstreichen lassen. Sonst besteht die Gefahr, dass Ihr Gegenüber sein Anliegen nicht weiter verfolgt (weniger dringlicher Wunsch) oder zum Wettbewerber wechselt (dringender Bedarf).
- Wichtig ist: Halten Sie sich an Zusagen. Melden Sie sich immer zu den genannten Terminen. Können Sie die gewünschte Information, Broschüre oder ähnliches noch nicht liefern, nennen Sie die Gründe und einen neuen Termin.
- Informieren Sie immer schnell und offen. Suchen Sie das Gespräch. Unter Zeitdruck können Sie zum Beispiel für Telefonate auch Alternativtermine vorschlagen. Entscheidend ist aber, dass Sie ehrlich dabei bleiben und nicht den Eindruck vermitteln, Ihren Gesprächspartner loswerden zu wollen.

Kontakt:

Martina Schäfer · Beratung - Training - Text

Schillingstr. 10, 10179 Berlin, Tel. +49 (0) 30 31951208, E-Mail: info@martina-schaefer.de