Ki, mit, mikorra?

Egy gyakorlási ügylethez · 5 perc az üzenet előtt, 3 perc a válasz után

1 / Utolsó megerősített ügyfélaktivitás

Mit mondott vagy tett az ügyfél? Dátum és forrás is kerüljön mellé.

2 / Nyitott döntési kérdés

Miben segíthet a következő üzenet? A saját feltételezésedet jelöld annak.

3 / Saját vállalás

Mit küldök vagy ellenőrzök, és mikorra? Ne vállaljak az ügyfél helyett.

4 / Közösen egyeztetett folytatás

Cél · felelős · feladat · időpont · elkészülés jele. Ami még nem közös: tisztázandó.

Rövid üzenetpróba: „Az illeszkedés maradt nyitott. Rövid egyeztetést javaslok az érintett kollégával, mert így ellenőrizhetjük a feltételt. Hasznos lenne most?”

Visszanézés: Mi lett az új ügyfélválasz? Ha nincs megerősített lépés, ne állíts elfogadást vagy elutasítást; a korrekt pihentetés is lehet eredmény.