

## Checkliste 1: Visitenkarte Kundenbegrüßung

Ihr Verhalten	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Sie heben nach dem zweiten Klingelton ab.			
Sie lächeln beim Abheben.			
Sie freuen sich über den Anrufer.			
Sie sprechen langsam.			
Sie nutzen kleine Sprachpausen.			
Sie sprechen deutlich.			
Sie sind motiviert und engagiert.			

## Checkliste 2: Visitenkarte Kundenbegrüßung

Ihr Verhalten	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Sie unterscheiden zwischen eingehenden und ausgehenden Telefonaten.			
Sie haben den richtigen Begrüßungstext geübt.			
Sie sprechen ohne Textlücken.			
Sie stecken durch Freundlichkeit und Lächeln Ihren Anrufer an.			
Sie sprechen Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen an.			
Sie gehen auf eine Kommunikationsebene mit Ihrem Gesprächspartner.			
Sie haben die ersten Praxiserfahrungen gesammelt.			