

## Eingabe Gesprächskontakte

Als Dienstleister für unsere Partner, müssen wir gewährleisten, dass die Gesprächskontakte egal welche Mitarbeiterin es notiert,

- einheitlich,
- verständlich,
- nur mit den wesentlich wichtigen Details für den Partner, - schnell
- und vor allem
- einfach nachzuvollziehen sind.

## Generell

Der letzte Gesprächskontakt für unsere Partner mit dem abschließenden Ergebnis, ist der einzige Kontakt, der ausführlicher mit allen notwendigen und nachvollziehbaren Informationen erfasst wird.

- keine wörtliche Rede,
- keine Zitate,
- keine eigene Erklärung / Argumentationen zum Projekt niederschreiben
- keine Absätze verwenden, fortlaufender Text
- neuer Eintrag des Gesprächskontaktes wird begonnen mit Minus „-“, (kein Komma)
- Sachverhalte/Auszählungen in einem Gespräch trennen mit Komma, , , (keine Bindestriche, Semikolon, Fließtext, Minus, etc.)
- Immer Kürzel nach Gesprächskontakt, nicht bei x
- zuverlässig Prioritäten / Ergebnis (kein Interesse, aber Gründe hinterfragt, Termin) setzen



Was oder Fall?	definiert nach Zertifizierung	Erklärung / Begründung
<b>Inhalt Gesprächskontakt bei: Termin/Angebot/Weitergabe Kunden (bzw. Ergebnis / Aussage für den Kunden)</b>	29.06. x – Hr. Müller/GF: aktuell kein Handlungsbedarf, erst Prozesse in Verwaltung optimiert kb	<b>nur Fakten / Parameter notieren</b> ausführlicher und nachvollziehbar für Partner schreiben
ASP nicht erreicht = TT.MM x	29.06. x	ohne Kürzel u. ohne Hinweise in gewünschten Kalendertag für nächsten Kontakt legen - IMMER x, egal ob durchklingelt, Warteschleife, AB, nicht am Platz, Urlaub, Termin, krank, Messe usw....
ASP nicht erreicht, bestimmte Uhrzeit f. nK = TT.MM x hh.mm	1.) 29.06. x 15.30 -> nach Anruf 15.30 Uhr: oder 29.06. x – Hr. Müller/GF: ... kb 2.) 29.06. x 15.30 -> nach Anruf 15.30 Uhr 3.) 29.06. xx –	falls am gleichen Tag zu bestimmter Uhrzeit nK möglich, Uhrzeit hinter x notieren, beim nächsten Eintrag Uhrzeit überschreiben
mit Zentrale gesprochen	29.06. Z: ...	Z = Zentrale (ohne Name / Mitarbeiter)
mit Zentrale gesprochen, ASP nicht erreicht	29.06. Z: x -	ohne Kürzel u. ohne Hinweise in gewünschten Kalendertag für nächsten Kontakt legen - IMMER x, egal ob durchklingelt, Warteschleife, AB, nicht am Platz, Urlaub, Termin, krank, Messe usw....
ASP erfragen – Z verbindet	29.06. Hr. Müller/GF: ... kb	Z hat zu richtigen ASP durchgestellt, Gespräch mit Z nicht aufschreiben
ASP erfragen – nicht erreicht	29.06. Z: ASP Hr. Müller/GF, x - DW 123 kb	Wenn nicht persönlich erreicht, Namen u. Funktion notieren, neue Person mit DW anlegen (außer Kundencluster d), DW in Gesprächskontakt schreiben
Versand Unterlage = -MV- -Fax- -UL p Post-	22.06. Fr. Schmidt: x –MV- kb 22.06. Fr. Schmidt: x –Fax- kb 22.06. Fr. Schmidt: x –UL p Post- kb	ohne Datum und Uhrzeit, nur -MV-
Keinen Versand Unterlagen = -kein MV-	22.06. Fr. Schmidt: x –kein MV- kb	z.B. wenn nur info@... genannt, oder bereits UL zugeschickt
ToDo's Partner und Terminen bzw. Eventbenachrichtigung = ToDo mit *** AP: ... kennzeichnen -	01.06. Hr. Müller: Interesse an neuem Scenic, bitte UL per Post *** Hr. Ullein: bitte UL per Post an Hauptstr. 12- jb	Konkrete Arbeitsanweisung nach *** notieren für den Partner
generell Infos zur Erreichbarkeit	29.06. Z: ASP Fr. Müller/Ass. GF x. kb // nur 8-12  -> nächster Anruf: 29.06. Z: ASP Fr. Müller/Ass. GF x. kb – 30.06. x //nur 8-12	Info am Ende von Gesprächskontakt vermerken, beim nä. Anruf nicht überschreiben, Erreichbarkeit am Ende stehen lassen
Name Ass./ASP erfassen, mit dem man gesprochen hat	29.06. Fr. Maier/Ass. GF: ...	<u>Kundencluster a:</u> Funktion nur bei notieren oder wenn es für den nächsten Gesprächskontakt wichtig ist
Name ASP vermerken, wenn ASP nicht angelegte Person ist	29.06. Fr. Maier/Ass. GF: ... - 30.06. ... - // Ass. GF Fr. Maier	<u>Kundencluster a:</u> Name der z.B. Assistentin am Ende des Kontaktes vermerken