

תבנית סיכום שיחת לקוח

ששת השדות שכל סיכום חייב להכיל, מוכנים להעתקה. סיכום טוב נקרא בעשרים שניות ונשמר בתיק.

6 השדות של כל סיכום, לפי הסדר

- 1 פרטי השיחה ומי הלקוח: תאריך, שעה, ערוץ (טלפון, פגישה, זום), שם הלקוח וההקשר הרלוונטי.
- 2 מה הלקוח ביקש או מה מטריד אותו: הסיבה האמיתית לשיחה, במשפט אחד.
- 3 מה נאמר ומה הומלץ: עיקרי ההסבר וההמלצה המקצועית שלכם.
- 4 סכומים ומוצרים שהוזכרו: פרמיות, צבירות, דמי ניהול, גובה כיסוי, שמות חברות ומסלולים.
- 5 מה סוכם: ההחלטות וההסכמות בפועל, מי עושה מה.
- 6 המשימות והצעד הבא, עם תאריך: כל התחייבות הופכת לשורה עם מועד.

התבנית להעתקה

[תאריך], [שעה], [טלפון / פגישה / זום] | [שם הלקוח], [לקוח קיים / ליד חדש], [המוצר או התחום].
הלקוח פנה בעניין: [מה ביקש או מה מטריד אותו, במשפט אחד].
במהלך השיחה: [מה הוסבר ומה הומלץ].
סכומים ומוצרים שעלו: [פרמיה / צבירה / דמי ניהול / כיסוי, ושמות חברות ומסלולים].
סוכם: [ההחלטות בפועל, מי עושה מה].
נקודות פתוחות: [מה טרם הוכרע, אם יש].
משימות:
[משימה 1, למשל: לבדוק מול החברה את...], עד [תאריך].
[משימה 2, למשל: לשלוח ללקוח את...], עד [תאריך].
[משימה 3, למשל: לחזור ללקוח עם תשובה], עד [תאריך].

דוגמה מלאה: חידוש ביטוח רכב

סיכום שיחה: אורן כהן, חידוש ביטוח רכב

3 ביולי 2026, 09:40, טלפון | אורן כהן, לקוח קיים, ביטוח רכב מקיף בהראל שמסתיים ב-31 ביולי. אורן קיבל הצעה זולה בכ-600 שקל מסוכנות אינטרנטית ושוקל לעבור. עברנו יחד על ההבדלים: בהצעה המתחרה ההשתתפות העצמית גבוהה יותר (3,900 שקל מול 2,400 בפוליסה הנוכחית) ואין כיסוי לרכב חלופי, שאורן צריך כי הוא נוסע לעבודה. הומלץ להישאר במקיף הנוכחי ולנסות להוזיל את הפרמיה מול הראל. סוכם: אני בודק מול החברה וחוזר עם הצעה מעודכנת לפני החידוש. נקודה פתוחה: אורן ביקש לבדוק גם הוספת נהג צעיר, הבן מקבל רישיון באוגוסט.

משימות:

לבדוק מול הראל הוזלת פרמיה לחידוש, עד 8 ביולי.
להכין השוואה קצרה מול ההצעה המתחרה: פרמיה, השתתפות עצמית, רכב חלופי.
לחזור לאורן בטלפון עם ההצעה המעודכנת, עד 9 ביולי.
לפתוח מעקב לאוגוסט: תמחור הוספת נהג צעיר לפוליסה.

דילוג לתוכן הראשי

כללי זהב

○ חמש עד עשר שורות, נקרא בעשרים שניות.

○ כותבים מיד אחרי השיחה, לא בסוף היום מהזיכרון.

○ כל התחייבות מקבלת תאריך, גם אם משוער.

○ הסכומים נכנסים לסיכום תמיד.

○ הבית של הסיכום הוא תיק הלקוח, לא קובץ צד.

סיכום מסודר שנשמר בתיק הלקוח משתלב בחובת התיעוד של בעל רישיון ומגן עליכם במקרה של מחלוקת על מה שנאמר והומלץ. האמור אינו ייעוץ משפטי.