

# Telefonmarketing

LESEN SIE SICH  
DIE  
HILFE

- Einleitung
- Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Aktiv Hinhören
- Die Fragetechnik
- Telefonregeln
- Passives Telefon-Marketing
- Aktives Telefon-Marketing
- Argumentationstechnik
- Einwandbehandlungstechnik
- Die Abschlussphase
- Kaufsignale
- Abschlusstechnik
- Die Buchstabieralphabeten
- Beobachtungsbogen
- Übungen
- Tages-Clearing

LESEPROBE





## Geben Sie folgende Informationen:

1. Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen.
2. Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
3. Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
4. Was sind für Sie schwierige Telefonate/Telefonsituationen?
5. Was sind für Sie angenehme Telefonate/Telefonsituationen?
6. Welche Erwartungen haben Sie an das Training?



## Marketing bedeutet ...

... Orientierung eines Unternehmens an den Bedürfnissen der Kunden.

## Telefonmarketing ist ...

... ein Verkaufsinstrument zur Beeinflussung des Kunden entsprechend den Zielen des Unternehmens.

## Telefonmarketing-Gespräche (Dialoge) ...

... mit Interessenten und Kunden werden partnerschaftlich geführt.

## Die TM-Kurz-Formel lautet:

**TM**        =        **Kundenorientiertes Denken**  
              +        **Gezieltes Beeinflussen**  
              +        **Partnerschaftlicher Dialog**



- **Die 5 häufigsten Einsatzbereiche:**
  1. Verkauf
  2. Nachfassen
  3. Terminvereinbarung
  4. Neukundengewinnung
  5. Reklamationen bearbeiten
- **Die Vorteile:**
  - TM ist kostengünstig
  - TM ist effizient
  - TM schafft Synergie-Effekte
- **Die optimalen Einsatzgebiete:**
  - Neukundenakquisition und Terminvereinbarung
  - Betreuung von mittleren und kleinen Stammkunden





(Gesetzesgrundlage: UWG / „Verstoß gegen die guten Sitten“)

## UWG **untersagt**

- kalte Telefonwerbung
- insbesondere bei **Privatpersonen!**

## UWG **erlaubt**

- Anrufe bei Firmen oder Privatleuten, mit denen **Geschäftskontakt** besteht
- Anrufe auf Grund von **Rückantwortcoupons**
- Anrufe bei **Firmen**, wenn der Anruf die eigentliche **geschäftliche Tätigkeit** des Angerufenen betrifft (Grauzone)

**Telefonischer Direktverkauf unterliegt dem Widerrufsrecht binnen einer Woche!**



Untersuchungen haben gezeigt, dass die akustischen, visuellen und kinästhetischen (erfühlbaren) Signale vom Menschen in folgender Reihenfolge im Gedächtnis behalten werden:

- für das Gelesene ca. 10 %



- für das Gesehene ca. 30 %



- für das Gehörte ca. 20 %



- für das Gefühlte ca. 70 % bis 90 %



**Telefonische Kommunikation ist eingeschränkt!**



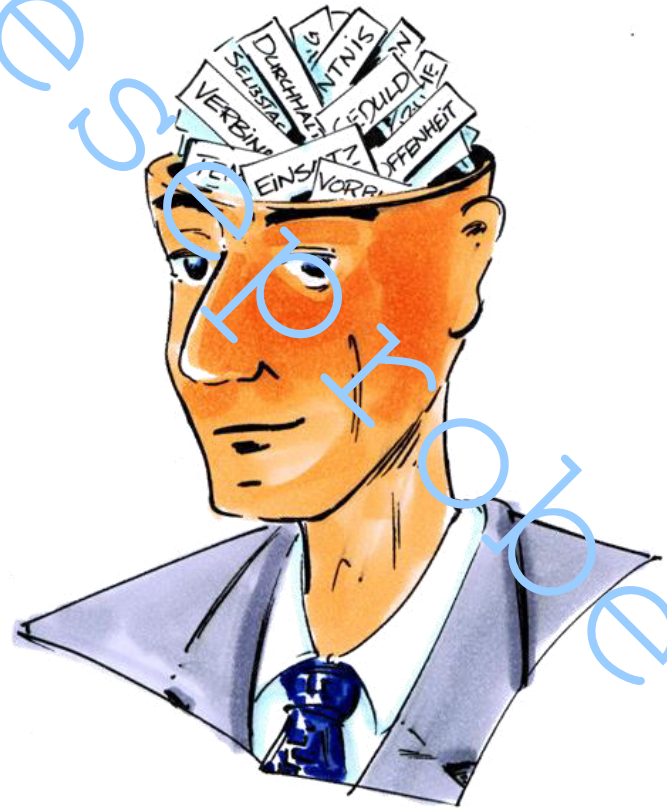
## Das Kommunikationsmittel Sprache





## Wortschatz erweitern ...

... durch Wörter, die verstanden, doch selten oder sogar nie gebraucht werden!



## Genauere Wortwahl treffen!

Präzise Wortwahl verleiht der Sprache **FARBE**.

