



Der Tipp des Monats April 2007

Autor: Klaus Steinseifer

Ihr Telefonmarketing

Die ersten Schritte

Wer kann es sich in Zukunft noch leisten an den Einsatzmöglichkeiten eines modernen Telefon-Kompetenzzentrums vorbeizugehen? Müssen wir uns nicht alle um einen optimalen Telefoneinsatz sorgen?

Die Marketingsituation im Handwerk lässt keine Reibungsverluste mehr zu und wir alle sind gezwungen, den Unternehmenserfolg mit zu gestalten.

Warum werden heute diese modernsten Telefonsysteme geschaffen, wenn sie nicht dem täglichen Einsatz im Unternehmen dienen können? Warum ist nicht der Hauptaspekt eines Telefon-Kompetenzzentrums ein systematischer, kundenfreundlicher und verkaufsfördernder Einsatz dieses technischen Hilfsmittels?

Telefonmarketing ist der kürzeste Weg zum Markt!

Wie viele Personen rufen bei Ihnen, in Ihrem Unternehmen täglich an? Wie werden diese Menschen in Ihrem Unternehmen telefonisch bedient? Wie viel Umsatz geht Ihnen durch einen erstklassigen Telefonerstkontakt des Wettbewerbers verloren, weil Sie sich nicht an die Regeln halten? Das Erscheinungsbild Ihres Unternehmens sollten Sie daher auch zwingend im Einsatz Ihrer Telefonanlage positiv gestalten.

Das Telefon hilft uns in vielen Lagen, so z. B. bei der Neukundengewinnung und der Kundenpflege.

Telefonmarketing aktiv und passiv realisieren ist daher jetzt angesagt! Gerade im passiven Bereich, wenn der Kunde uns anruft, beweisen wir ein praktizierendes Telefonmarketing durch kundenorientiertes Verhalten. Es beginnt dabei, wie wir uns am Telefon melden. Denken Sie daran,

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Ihr Name besteht immer aus dem Vor- und dem Nachnamen! Auch passives Telefonmarketing heißt: Kundenkontakte immer und zu jeder Zeit positiv nutzen!

Es wird nicht mal eben telefoniert, sondern das Telefon wird ein wichtiger Teil Ihres Marketingplans. Alle Ihre Maßnahmen sollten mit Telefonnachfassaktionen belegt sein. Vom Kundenerstkontakt bis zur Angebotsnachbearbeitung.

Wie ist es bei Ihnen? Von allen Ihren Geschäftspartnern erwarten Sie eine telefonische Erreichbarkeit und Sie ärgern sich darüber, wenn Sie mehrmals die gleiche Telefonnummer wählen müssen, weil Ihr Gegenüber nicht erreichbar ist. Sind Sie in der Lage, auf den Anruf Ihres Kunden richtig zu reagieren? Wird erst nach dem siebten Klingeln abgehoben, dann nach Zettel und Bleistift gesucht? Wird deutlich gesprochen? Und super wäre es, wenn Sie ein Telefonat immer noch ganz kurz schriftlich oder per E-Mail bestätigen würden. Das schafft Vertrauen!

Ihre ersten Schritte im aktiven Telefonmarketing

- Ermitteln Sie zunächst den Namen Ihres Ansprechpartners, den Sie kontaktieren wollen - und bitte: mit Vornamen.
- Schicken Sie einen ersten, schriftlichen Türöffner mit der Post und kündigen Sie Ihren Anruf an.
- Bereiten Sie sich auf dieses Telefongespräch vor.
- Vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrem Ansprechpartner, um Ihr Unternehmen persönlich vorzustellen.
- Denken Sie bei Ihrem Telefonmarketing daran, dass grundsätzlich nur eigene und von Ihnen selbst angelegte, überprüfte und gepflegte Adressen wirklich gut sind.

Beginnen Sie mit kleinen, ersten Schritten und nehmen Sie sich jeden Tag einen "neuen" Kunden vor.

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite **3** von **3**