



Praxisbeispiel zum Newsletter 1/2019

Der Vertriebsleiter der Firma *Sensationshandel*, Herr Schlaue, bemerkt zum Jahresbeginn, dass 30% seiner Kunden in den letzten 2 Jahren nicht gekauft haben. Hätten auch diese Kunden gekauft, wäre die Gewinnmarge überproportional hoch ausgefallen. Er stellt sich folgende Fragen:

- ▶ Welche Ursachen liegen dem zugrunde?
- ▶ Welche Maßnahmen sind notwendig, um das verlorengegangene Potential zurückzugewinnen?
- ▶ Wer kann mir dabei die notwendige Unterstützung geben?

Genau im richtigen Augenblick erhält er eine E-Mail von der OfficeCall Telefonmarketing GmbH und nimmt das Gespräch zu der Agentur auf. Nach dem fachlichen Austausch ist Herr Schlaue davon überzeugt, dass das Team von OfficeCall sich von einem klassischen CallCenter abhebt und seinem Unternehmen die erforderliche Unterstützung geben kann. Nachdem Herr Schlaue das Angebot angenommen hat und der Auftrag zur DSGVO-konformen Auftragsverarbeitung gegengezeichnet wurde, startet die effiziente Vorbereitung.

Es findet ein Briefing-Gespräch mit den OC-Mitarbeitern statt, so erfahren sie viel über das Handelsunternehmen, seinen Kunden und über die aktuellen Herausforderungen. Danach stellen die OC Mitarbeiter die Gesprächsstrategie und Gesprächsinhalte zusammen. **Übrigens:** Alle OC Mitarbeiter sind erfahrene Telefonagenten, verstehen es zu begeistern, sind redigewandt und verhandlungssicher.

Herr Schlaue ist sehr erfreut über die vielen technischen Möglichkeiten, die für die Zusammenarbeit zur Verfügung stehen. Die Datensätze werden als Exceldatei übergeben. OC kann für die Telefonate die Rufnummer von *Sensationshandel* anzeigen und genauso geht es mit dem E-Mail-Versand. Auch die Einrichtung der restlichen technischen Notwendigkeit verlaufen dank der Officemanagerin von OC mit Leichtigkeit.

Das OC-Team startet mit der Telefonie und steht regelmäßig mit dem Außendienstteam des *Sensationshandel* in Kontakt, da alle Informationen, die eine Handlung erfordern, weitergeleitet werden.

Nach der vereinbarten Zeit von drei Monaten hat OC die 1200 Kunden, die in den letzten zwei Jahren nicht gekauft haben, mehrstufig kontaktiert. Bei 8% der Kunden wurden **persönliche Termine** mit den Außendienstmitarbeitern vereinbart, 5% haben **Angebote** über den aktuellen Bedarf erhalten, von ca. 50% haben die OfficeCall-Agenten den **Grund der Nichtkaufphase** erfahren.

Von seinen Kunden hat Herr Schlau folgendes Feedback erhalten:

„Die telefonische Ansprache ist durchweg sympathisch verlaufen, die Gesprächsführung waren in der Sache bestimmend und professionell. Die Kunden fühlten sich jederzeit gut abgeholt und haben die Kundenrückgewinnungsaktion als sehr positiv empfunden.“

Wie sieht Ihr Plan zur Kundenrückgewinnung 2019 aus?

Treten Sie mit uns in Kontakt. Wir sind auf einen Fachaustausch mit Ihnen gespannt und freuen uns auf den bereichernden Dialog mit Ihnen.

JETZT Kontakt aufnehmen und 2019 durchstarten!

Klicken Sie [hier](#), um einen Rückruf einzustellen oder rufen Sie direkt 0251-237763-0 an und sprechen Sie mit Hildegard Böckenholt!

Für mehr Kundenaufträge – höheren Umsatz – steigenden Gewinn!

Mit besten Grüßen aus Münster

Hildegard Böckenholt
Geschäftsführerin
OfficeCall Telefonmarketing GmbH