



büro für marketing service und vertrieb

---

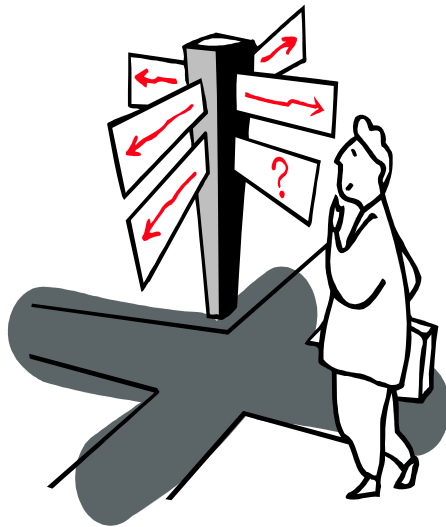
## **Lust statt Frust beim Telefon-Marketing**

Büro Sonja Stier, Rauenberg

1. Was muss ich berücksichtigen, wenn ich eine externe Agentur beauftragen möchte ?
2. Wie kann ich selbst eine Telefon-Marketing-Aktion durchführen ?

# Beauftragung einer externen Agentur

---



- Möglichkeit des Briefings der Agenten
- Maximal 2 Agenten pro Projekt
- Zwischenberichte
- Leitfadenoptimierung

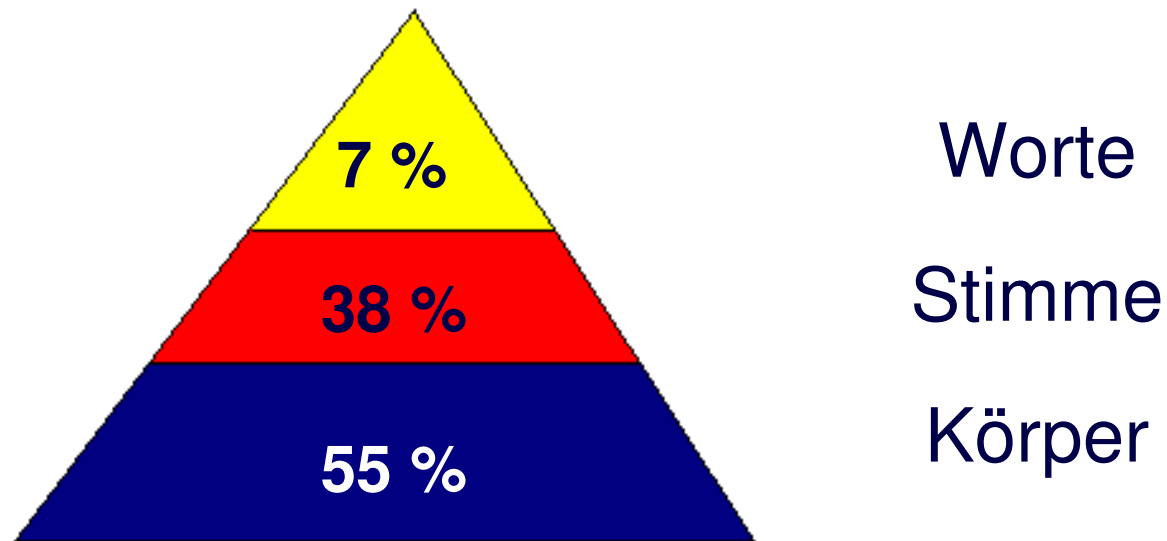
# Eigene Telefon-Marketing-Aktion

---



- Zielgruppen-Analyse
- Welches Dienstleistung (Beratung – Training – Coaching?)
- Adressen-Beschaffung (min. 250)
- Keine Störungen zulassen
- Räumlichkeit / Ausstattung
- Für Tagesziel kleine Einheiten definieren
- Eigene Einstellung !!!

# Eigene Telefon-Marketing-Aktion



Quelle: Studie von Albert Mehrabian und Ferris "Inference of Attitude from Nonverbal Communication in Two Channels"  
The Journal of Counselling Psychology 31, S. 248-252, 1967



1. Begrüßung – kurz, direkt, freundlich und vor allem deutlich



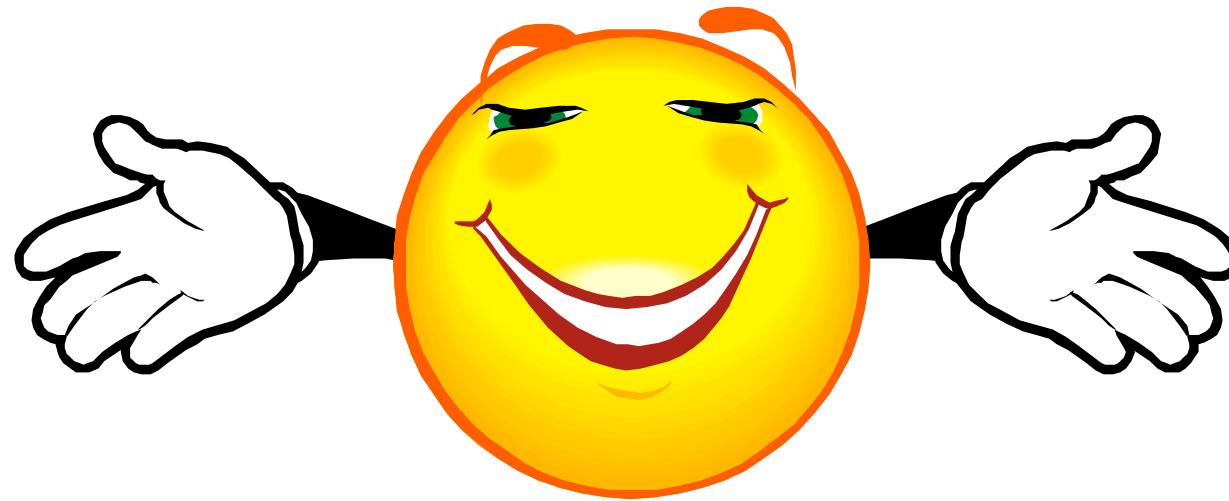
2. Anlass des Gespräches – um was geht es? – Zeit?



### 3. Kundennutzen – was hat der Kunde davon?



4. Ziel des Gespräches – z. B. Terminabsprache



## 5. Verabschiedung – Zusammenfassung und/oder Vereinbarung

## Bausteine zum Erfolg ...







[www.buerostier.de](http://www.buerostier.de)

