



Die Bedeutung des Vertriebs-Innendienstes wird immer höher!

- ▶ Auch die Verantwortung! Die Qualität der telefonischen Kommunikation mit dem Kunden bestimmt immer stärker die Kundenbindung.
- ▶ Das Nachfolgegeschäft, das meist profitabler als das Neugeschäft ist, beeinflusst hauptsächlich der Innendienstmitarbeiter.
- ▶ Unterschätzt wird die Bedeutung der hohen Kontaktfrequenz zwischen Kunden und Innendienst. Auch wenn oft nur alltägliche „Kleinprobleme“ (Lieferzeit, Abwicklung) das Thema sind.
- ▶ Die Zahl der Kunden, die abspringen, weil Sie sich vom Innendienst nachlässig behandelt fühlen, ist 35% höher als die, die mit dem Produkt oder Preis nicht zufrieden sind.
- ▶ Die Hitliste der Unzufriedenheitsgründe: Schlechte Erreichbarkeit, gleichgültige Stimme, fehlende Sensibilität, fehlende Aufmerksamkeit, emotionale Kälte, unverständliche Formulierungen (Schraubchenkunde).
- ▶ Selten sind die Kunden mit der fachlichen Qualifikation des Innendienstmitarbeiters unzufrieden.

„Über die Stimme offenbaren wir uns ganz. Sie verrät schonungslos unser tatsächliches Befinden und unsere Einstellung (zum Kunden)!“
Ingrid Amon

Vermeiden Sie Killerphrasen am Telefon!

- ▶ „Herzlich willkommen bei der Firma Lappenhuber, Sie sprechen mit Frau Brunnenputzer-Laberding, was kann ich für Sie tun ...“
- ▶ Besser ist: „Lappenhuber Schweißtechnik, Isolde Brunnenputzer-Laberding, guten Morgen.“
- ▶ „Vielen Dank für Ihre Reklamation, nur so können wir besser werden.“ Marketinggeschwätz!
- ▶ Das nimmt Ihnen nur einer ab, der sich seine Schuhe mit der Kneifzange zuschnürt.
- ▶ Bleiben Sie authentisch! Höflich und respektvoll.

Die volle Vertriebspower kann ein Unternehmen erst dann entfalten, wenn Außendienst, Innendienst und Service harmonisch und abgestimmt zusammenarbeiten!