

# EccOTELE

perfect DIALOGue



Wir knüpfen Kontakte, die halten.

Weit über 70 % aller Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen werden heutzutage über das Telefon abgewickelt. Kundenorientiertes Serviceverhalten ist daher ein bestimmender Wettbewerbsfaktor.

Ihr Kundenbestand ist Ihr wichtigstes Kapital und diesen gilt es zu pflegen und zu erweitern.

Darum steht EccoTel für:

## Unsere Kunden als Mittelpunkt

und nicht

## Unsere Kunden als Mittel. - Punkt

Dieser Philosophie bleiben wir nicht nur bei unseren eigenen Kunden treu, sondern natürlich auch bei den Kunden unserer Partner.

Deshalb vertrauen uns Unternehmen wie Kurier, Vorarlberger Nachrichten, Torrex Pharma, Allg. Sparkasse, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Kunsthistorisches Museum Wien, Xerox, Cisco Systems, IVEC Institut, IMM Münzinstitut und Cognos Austria, um nur einige zu nennen.

15 Jahre Erfahrung im Telefonmarketing und Trainingsbereich garantieren

- ✓ hohe Abwerberaten im Tele-Sales
- ✓ erfolgreiche Terminvereinbarung
- ✓ professionelle Stammkundenbetreuung
- ✓ effektives Mahnwesen
- ✓ Steigerung in der Kundenbindung
- ✓ aussagekräftige Marktforschung
- ✓ leistungssteigernde Personalschulungen



Thomas Schleimer

# Die Angebotspalette von EccoTel

## I. OUTBOUND

### ✓ Neukundenwerbung und Terminvereinbarung

EccoTel weckt das Interesse des Kunden an Ihrem Unternehmen und liefert alle notwendigen Basisinformationen für einen erfolgreichen Präsentationstermin.

### ✓ Betreuung Ihres bestehenden Kundenstocks

Durch dauerhafte Betreuung erreichen Sie dauerhafte Kundenzufriedenheit.

### ✓ Mahnwesen

Persönliche Betreuung unter dem Aspekt einer längeren Zusammenarbeit führen zu befriedigenden Lösungen und rascheren Zahlungseingängen.

### ✓ Tele-Sales

Aktiver Telefonverkauf zählt zu den Stärken von EccoTel. Wir überzeugen Ihre Kunden von den Produktvorteilen und führen auch sofort die Bestellannahme durch.

### ✓ Ermittlung von Ansprechpartnern und Datenkontrolle

EccoTel bringt Ihre Datenbank auf den neuesten Stand. Wir ermitteln für Sie Ansprechpartner samt Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefon- und Faxnummer.

### ✓ Verkaufsvorbereitung

Wir organisieren für Sie Direct-Mail-Aktionen und führen die telefonische Nachbearbeitung dieser Mailings durch. Ebenso laden wir Ihre Kunden persönlich zu Ihren Präsentationen und Veranstaltungen ein.

### ✓ Marktforschung

EccoTel führt unter firmeneigenen Kunden oder ausgewählten Zielgruppen Umfragen durch unter Bedachtnahme der gewünschten Informationen.

Wir stellen nicht nur unsere umfangreiche Datenbank zur Verfügung, sondern erstellen bei Bedarf auch Fragebögen und Auswertungen.

## II. INBOUND – Call-Center

EccoTel übernimmt Ihre Anrufe und betreut Ihre „Hotline“.

Freundliche Damen und Herren erledigen kompetent Ihre Bestellannahme, nehmen professionell Ihre Gespräche entgegen oder sorgen für einen reibungslosen Ablauf von Gewinnspielen.

Von der Installation über den Betrieb der Hotline bis zur Auswertung und Datenübermittlung führt EccoTel alle notwendigen Arbeitsschritte durch.

Innerhalb weniger Tage kann so ohne personellen Mehraufwand oder zusätzliche Technik ein Customer Care Center für Ihr Unternehmen eingerichtet werden.

Ebenso sorgen wir auch für die Einrichtung von Mehrwertnummern (0800/..., 0900/...)

## III. PERSONALSCHULUNGEN

### ✓ Grundseminare

Professionelle Ersts Schulung von neuen Mitarbeitern.

### ✓ Training für Fortgeschrittene

Schulung von bestehendem Personal bedeutet nicht nur Weiterbildung, sondern auch neue Motivation für Ihren Mitarbeiterstab.

### ✓ Train the Trainer

Das Erstellen von Verkaufsleitfäden und die Schulung der hausinternen Trainer bzw. Leiter führen wir in externen sowie internen Seminaren durch.

## MÖGLICHE SEMINARINHALTLICHE SCHWERPUNKTE

### ✓ Grundseminare

- **Verkauf I** (Gesprächsführung, Anbotserstellung)
  - Vorstellung
  - Fragetechniken
  - Reformulierung
  - Vorteilsargumentation
- **Verkauf II** (Einwandbehandlung, Abschlussvarianten)
  - Leitfäden
  - Kaufmotive
  - Abschlusstechniken

### ✓ Training für Fortgeschrittene

- Motivation und Selbstmotivation
- Kommunikation, Interaktion und Sprache
- Redestile und Satzlänge
- Verbale Konditionierung
- Persönlicher Raum (Funktion und Umgang)
- Transaktionsanalyse

### ✓ Train the trainer

- Seminarführung
- Training und Coaching
- Gesprächsanalysen
- Manipulation und Motivation
- Führen und geführt werden
- Führung und Macht

## METHODIK

- ✓ Einzelarbeiten
- ✓ Gruppenarbeiten
- ✓ Plenumdiskussionen
- ✓ Feedbackrunden
- ✓ Rollenspiele mit Videofeedback
- ✓ Übungen zur Selbsterfahrung
- ✓ Persönlichkeitstests

Im Vorfeld jedes Projektes erstellen wir umfangreiche Bedarfsanalysen, wodurch jedwede Schulung spezifisch den Erfordernissen Ihres Unternehmens angepasst wird.

## ABLAUF EINER ECCOTEL-INTERVIEWAKTION

### ✓ Definition der Zielsetzung

Arbeitsgespräch des EccoTel-Projektleiters mit dem Auftraggeber.

### ✓ Ausgangsbasis

Auftraggeber-Briefing über Markt, Kundenstruktur, Ansprechpartner, Firmenimage, Produkte bzw. Leistungen, Art der geplanten telefonischen Intervention (Einladung, Information, Verkauf,.....)

### ✓ Konzeption

- Formulierung von Haupt- und Nebenzielen
- Festlegung wichtiger Kennzahlen
- Ermittlung von Schätzwerten (optimistische/pessimistische Modellvariante)

### ✓ Ausarbeitung von Gesprächsleitfäden

Einstieg (Aufhänger), (Vorteils-)Argumentation, Einwandbehandlung, Abschlussvarianten.

### ✓ Pre-Test

ca. 10-15 Gespräche im ET-Callcenter, Analyse, Feinabstimmung des Leitfadens, 1.Bericht an den Auftraggeber.

### ✓ Briefing der MitarbeiterInnen

- Art der Aktion
- Präsentation von Firma und Produkt
- Schulung des Leitfadens
- Gesprächssimulation

### ✓ Feldarbeit

- Durchführung der Aktion unter ständiger Qualitätskontrolle durch den Projektleiter
- Erstellung eines Kontaktberichts über jedes Gespräch

### ✓ Ergebnisphase

- Regelmäßige Übermittlung der Ergebnisse an den Auftraggeber
- Vergleich von Ist- und Planwerten
- Zusammenfassung der Resultate

## VORTEILE DES OUTSOURCINGS

✓ **Kostenreduktion**

Personal- und Telefonkosten, sowie Kosten im Bereich Entwicklung und Personalführung können auf ein Minimum gesenkt werden

✓ **Nutzung externen Know-How's**

Schulungen für Mitarbeiter müssen nicht mehr teuer eingekauft werden, sondern werden Ihnen beim Outsourcing durch die Nutzung externen Personals kostenlos zur Verfügung gestellt. Sie nutzen somit die Erfahrung von Spezialisten.

✓ **Keine Personalengpässe**

Spitzen im Bereich des Kundendienstes führen im Personalbereich zu keinen Problemen mehr, und kurzfristig angesetzte Aktionen können ohne zusätzliches Rekrutieren von Mitarbeitern durchgeführt werden.

✓ **Permanente Erreichbarkeit**

Egal ob Ihre Telefonleitungen überlastet, oder Sie aus anderen Gründen nicht erreichbar sind, Ihre Kunden werden trotzdem kompetent und zuverlässig betreut.

Der Dienstleistungsbereich dominiert zusehends unser Wirtschaftssystem und Outsourcing bedeutet für Sie, stets auf dem aktuellsten Stand zu sein. Das Auslagern von personal- und kostenintensiven Arbeitsbereichen bedeutet für Sie die Möglichkeit sich auf das Wesentliche konzentrieren zu können.

*TEMPORA MUTANTUR, ET NOS MUTAMUS IN ILLIS.*

*Die Zeiten ändern sich, und wir uns mit Ihnen*