



4OM - Online Marketing Agentur - www.online-marketing-agentur.ch - Telemarketing

Diese Vorlage eines Telefonscripts dient als Leitfaden für die telefonische Gesprächsführung im Outbound-Bereich. Sie zeigt in groben Zügen auf, was in einem Script enthalten sein soll; so zum Beispiel ein Musterdialog sowie Informationen zum Produkt. Eine individuelle Anpassung ist somit zwingend notwendig.

Auftraggeber:	Projektleitung:
	Abteilung:
Projektnummer:	
Projektbezeichnung:	
Datum:	
Verteiler:	Intern:
	Extern:

Relevante Punkte	Bemerkungen/Entscheide/Spezifikationen
Planung	
Zielgruppen	
<input type="checkbox"/> Hauptzielgruppen	
<input type="checkbox"/> Nebenzielgruppen	
Ziele	
<input type="checkbox"/> Qualitativ: Marktforschungszwecke, Kundenzufriedenheitsmessung	
<input type="checkbox"/> Quantitativ: Anzahl Kontakte, Gesprächstermine, Abschlüsse/Verkäufe	
Allgemeinen Punkte	
<input type="checkbox"/> Angebotsmix	
<input type="checkbox"/> zeitliche Aspekte, Erreichbarkeit der Zielgruppe	
<input type="checkbox"/> Sprachen, Zielgebiete, Auflage	
<input type="checkbox"/> Durchschnittliche Gesprächsdauer	





Stufe und wichtige Punkte	Musterdialog	Bemerkungen Anrufer
Begrüssung <input type="checkbox"/> Begrüssung (Namen des Angerufenen nennen) <input type="checkbox"/> Vorstellung Firma/Anrufer <input type="checkbox"/> Abklären, ob mit richtigem Gesprächspartner verbunden		
Einstieg ins Gespräch <input type="checkbox"/> Grund des Anrufs erläutern <input type="checkbox"/> Aufhänger <input type="checkbox"/> Interesse des Angerufenen wecken <input type="checkbox"/> Kundennutzen/-vorteil aufzeigen <input type="checkbox"/> Achtung: kritische Phase, vorzeitigen Gesprächsabbruch verhindern		
Gesprächskern <input type="checkbox"/> Bedürfnis-/Bedarfsabklärung und Informationsbeschaffung (z.B. offene Fragen stellen) <input type="checkbox"/> Argumentarium <input type="checkbox"/> Einwandentkräftung: quittieren und emotional abfedern, Einwand entkräften, Gegenargumente bringen, Gespräch auf neues Thema lenken <input type="checkbox"/> Cross Selling <input type="checkbox"/> Zusatzinformationen geben		
Gesprächsabschluss <input type="checkbox"/> (Kauf)entscheid durch entsprechende Gesprächs-führung herbeiführen <input type="checkbox"/> ggf. Abschlussfragetechnik einsetzen <input type="checkbox"/> bei Absage: zukunftsgerichtete Frage stellen, z.B. Wann wird die Frage für Sie wieder aktuell? usw. <input type="checkbox"/> konkrete Vorschläge für nächsten Kontaktschritt (z.B. Erhalt der bestellten		



4OM - Online Marketing Agentur - www.online-marketing-agentur.ch - Telemarketing

Ware, neuer Anruftermin)		
Schluss <input type="checkbox"/> Dank für Zeit und Gespräch <input type="checkbox"/> Zusammenfassung der wichtigsten Punkte und Abmachungen <input type="checkbox"/> Verabschiedung, Namen nennen		

Argumentarium	Bemerkungen
((Hier die Kundennutzen und Produktvorteile auflisten))	

Einwände	Gegenargumentarium
((Hier die möglichen Einwände auflisten))	((Hier die passenden Gegenargumente auflisten))

FAQ	Antworten
((Hier häufig gestellte Fragen zum Produkt auflisten))	((Hier die entsprechenden Antworten gegenüberstellen))

