



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

Diese Checkliste dient als Leitfaden für Planung, Durchführung und Erfolgskontrolle von Telefonmarketingaktionen und hilft sicherzustellen, dass die wichtigen Schritte beachtet werden. Sie kann je nach Projekt individuell angepasst werden.

<b>Auftraggeber:</b>	<b>Projektleitung:</b>
	<b>Abteilung:</b>
<b>Projektnummer:</b>	
<b>Projektbezeichnung:</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Verteiler Checkliste:</b>	<b>Intern:</b>
	<b>Extern:</b>

Relevante Punkte	Bemerkungen/Entscheide/Spezifikationen
Grundsatzentscheidungen/Konzeption	
Wurden die wichtigsten Punkte definiert?	
<input type="checkbox"/> <b>Stellenwert des Telefonmarketings im Vergleich zu anderen Massnahmen</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Integration des Telefonmarketings in Massnahmenketten (Verkauf/Kommunikation)</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Inbound oder Outbound</b>	
<input type="checkbox"/> <b>finanzielle Ressourcen</b>	
<input type="checkbox"/> <b>personelle Ressourcen → interne Lösung oder Outsourcing</b>	
<input type="checkbox"/> <b>zeitliche Aspekte</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Einsatz der Telefonnummern (0800, 0848 usw.)</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Einsatz von Voice Processing oder anderen technischen Lösungen</b>	
Wurde der Zweck der Telefonmarketingaktion festgelegt?	
<b>a) Inbound</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Verkauf: Entgegennahme von Aufträgen, Beantwortung von Anfragen</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Service: Beratungsdienste, Kundendienst, Reparaturwesen, Complaint Management, Helpdesk-Services</b>	
<b>b) Outbound</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Marktforschung</b>	
<input type="checkbox"/> <b>vor dem Verkauf: Abfrage von Adressen, Bedarfsanalysen, Terminvereinbarungen, persönliche Einladungen zu Messen oder Kundenevents</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Verkauf</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Nachfassaktionen</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Nachbearbeitung: Bestellungen bestätigen, Kundenzufriedenheit anfragen, Bedürfnisse für weitere Angebote eruieren</b>	





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

Sind die Zielgruppen definiert (Outbound)?
<input type="checkbox"/> <b>Zielgruppendefinition</b>
<input type="checkbox"/> <b>Beschaffung der Adresslisten mit Telefonnummern</b>
Sind die Ziele definiert?
<input type="checkbox"/> <b>Wirkungsziele</b>
<input type="checkbox"/> <b>Handlungsziele (z.B. Anzahl Kontakte, Anzahl Zusagen, Wartezeiten, Overflow-Raten, Raten von Lost Calls)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Informationen, welche über die Empfänger erhoben werden</b>
Planung und Organisation
Wurden alle Kriterien für die zeitliche Planung berücksichtigt?
<b>a) Inbound</b>
<input type="checkbox"/> <b>Kundenbedürfnisse in Bezug auf Präsenzzeiten (z.B. 24h-Service)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Massierungen aus Werbemaßnahmen</b>
<input type="checkbox"/> <b>rechtzeitige Bereitstellung der Ressourcen (bei Massensendungen ab 3. Tag nach Aussand, bei DRTV, Radio, DM-Inserate bei Schaltung)</b>
<b>b) Outbound</b>
<input type="checkbox"/> <b>Beachtung der idealen Anrufzeiten im B2B- und B2C-Bereich</b>
<input type="checkbox"/> <b>optimale Wahl des Nachfasszeitpunkts bei Mailings</b>
Bei Inhouse-Lösung: Können alle Kriterien erfüllt werden?
<input type="checkbox"/> <b>Infrastruktur vorhanden (Telefon mit Freisprecheinrichtung, PC mit IT-Vernetzung, Ablagemöglichkeiten, Schallisolation usw.)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Abschätzung des Volumens möglich</b>
<input type="checkbox"/> <b>Anzahl benötigte Linien vorhanden</b>
<input type="checkbox"/> <b>personelle Kapazitäten vorhanden</b>
<input type="checkbox"/> <b>Ressourcen zur Bewältigung der zeitlichen Massierung vorhanden</b>
<input type="checkbox"/> <b>Präsenz zu allen geforderten Tages- und Nachtzeiten gewährleistet</b>
<input type="checkbox"/> <b>Professionalität der eigenen Mitarbeiter in Bezug auf Telefonmarketing gewährleistet</b>
<input type="checkbox"/> <b>Sicherstellung Overflow zu Spitzenzeiten oder Nacht- und Wochenendpräsenz (z.B. durch Outsourcing)</b>
Bei Outsourcing: Können alle Kriterien erfüllt werden?
<input type="checkbox"/> <b>Auslastung des eigenen Personals</b>
<input type="checkbox"/> <b>Bereitschaft vorhanden, Leads in fremde Hände zu geben</b>
<input type="checkbox"/> <b>Erarbeitung von Fachkenntnissen und Firmen-Know-how durch Schulung der Agents möglich</b>
<input type="checkbox"/> <b>Sortimentskenntnisse der Agents und Infrastruktur vorhanden, um gezieltes Cross und Up Selling zu betreiben</b>





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

<input type="checkbox"/> <b>Schnittstellenprobleme gelöst</b>
<input type="checkbox"/> <b>Anbindung an eigene IT-Infrastruktur möglich</b>
Wurden bei der Wahl des externen Call Centers alle Kriterien geprüft?
<input type="checkbox"/> <b>Name/Image, Leistungsspektrum und Referenzen des Unternehmens</b>
<input type="checkbox"/> <b>Verhältnis Festangestellte/temporäre Mitarbeiter (mehr Sicherheit in Bezug auf Qualität bei hoher Anzahl Festangestellter)</b>
<input type="checkbox"/> <b>gut motivierte und qualifizierte Mitarbeiter</b>
<input type="checkbox"/> <b>neuste Technologien und Infrastruktur</b>
<input type="checkbox"/> <b>gute Supervision</b>
<input type="checkbox"/> <b>gutes Preis-Leistungs-Verhältnis</b>
<input type="checkbox"/> <b>Möglichkeiten für Reporting/Auswertungen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Handhabung Informationsfluss</b>
Sind alle Kostenfaktoren berücksichtigt respektive ist der Budgeteinsatz definiert?
<input type="checkbox"/> <b>Adressbeschaffung (betrifft Outbound)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Schulungsaufwand</b>
<input type="checkbox"/> <b>Infrastruktur</b>
<input type="checkbox"/> <b>Personalkosten</b>
<input type="checkbox"/> <b>Systemprogrammierung</b>
<input type="checkbox"/> <b>Gesprächskosten</b>
<input type="checkbox"/> <b>Kontaktübermittlung</b>
<input type="checkbox"/> <b>Statistiken</b>
<input type="checkbox"/> <b>Werbemittel für Fulfillment</b>
<input type="checkbox"/> <b>Response Management, Fulfillment</b>
Wurden alle involvierten Stellen über die Massnahme informiert?
<input type="checkbox"/> <b>Personen mit Kundenkontakt</b>
<input type="checkbox"/> <b>Verantwortliche für Fulfillment</b>
<input type="checkbox"/> <b>weitere interne Stellen</b>
Vorbereitung
Script: Beinhaltet das Script alle wesentlichen Punkte?
<input type="checkbox"/> <b>Anleitung zur Gesprächsführung</b>
<input type="checkbox"/> <b>Gesprächsablauf (Begrüssung, Einstieg, Gesprächskern, Gesprächsabschluss, Schlussformel)</b>
<input type="checkbox"/> <b>umfassende Argumentation</b>
<input type="checkbox"/> <b>häufig gestellte Fragen (FAQ)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Antworten auf FAQ</b>
<input type="checkbox"/> <b>mögliche Einwände</b>
<input type="checkbox"/> <b>Gegenargumente</b>





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

<input type="checkbox"/> <b>Bedürfnisse von Marketing, Verkauf und Logistik</b>
<input type="checkbox"/> <b>Tipps (z.B. für die frühzeitige Beendigung des Gesprächs)</b>
Erfüllen die Mitarbeiter die gestellten Anforderungen?
<input type="checkbox"/> <b>sprachliche Gewandtheit</b>
<input type="checkbox"/> <b>beraterisches und/oder verkäuferisches Flair</b>
<input type="checkbox"/> <b>deutliche Ausdrucksweise</b>
<input type="checkbox"/> <b>gute Telefonstimme</b>
<input type="checkbox"/> <b>freundlicher Umgangston</b>
<input type="checkbox"/> <b>Mehrsprachigkeit</b>
<input type="checkbox"/> <b>kundenorientiertes Denken und Handeln</b>
<input type="checkbox"/> <b>versiert im Umgang mit technischen Hilfsmitteln wie EDV usw.</b>
<input type="checkbox"/> <b>Durchhaltewillen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Fähigkeit, mit Misserfolgen konstruktiv umzugehen</b>
<input type="checkbox"/> <b>positive Grundeinstellung</b>
<input type="checkbox"/> <b>hohe Belastbarkeit</b>
<input type="checkbox"/> <b>zügige Arbeitsweise</b>
<input type="checkbox"/> <b>umfassende Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Kenntnisse über die bewährten Methoden der Gesprächsführung (aktive Fragetechnik usw.)</b>
Wurden bei der Schulung der Mitarbeiter alle Punkte berücksichtigt?
<input type="checkbox"/> <b>Produkteinformationen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Firmeninformationen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Firmenphilosophie</b>
<input type="checkbox"/> <b>Corporate Wording</b>
<input type="checkbox"/> <b>Bekanntgabe der Ziele</b>
<input type="checkbox"/> <b>Instruktionen über Rapporte, Mutationen und Erfassungen im System usw.</b>
<input type="checkbox"/> <b>Instruktionen über Prozessabläufe (z.B. nachfolgendes Fulfillment)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Kontaktpersonen bei spezifischen Fragen</b>
Tests, Durchführung und Kontrolle
Wurde die Aktion getestet und wurden die Korrekturen vorgenommen?
<input type="checkbox"/> <b>Mustergespräche durchgeführt</b>
<input type="checkbox"/> <b>umfangreiche Testläufe mit Testzielgruppen durchgeführt (wo sinnvoll)</b>
<input type="checkbox"/> <b>Schwachstellen im Script und im Argumentarium korrigiert</b>





<input type="checkbox"/> <b>Auseinandersetzung der Mitarbeiter mit den kritischen Passagen im Gespräch erfolgt</b>
<input type="checkbox"/> <b>Übungsläufe stattgefunden</b>
Werden während der Durchführung laufend Kontrollmassnahmen durchgeführt?
<input type="checkbox"/> <b>Überwachung von Wartezeiten, Overflows, Lost Calls</b>
<input type="checkbox"/> <b>Überwachung der Personalressourcen (Über-/Unterbesetzung)</b>
<input type="checkbox"/> <b>laufende Feedback-Einholung bei den Agenten</b>
<input type="checkbox"/> <b>tägliche Prüfung der Statistiken</b>
<input type="checkbox"/> <b>laufende Prüfung von Messgrössen wie Anzahl Nettokontakte und Zusagen pro Agent</b>
<input type="checkbox"/> <b>stichprobenweises Aufzeichnen von Gesprächen</b>
Wurden die Korrekturen ausgeführt?
<input type="checkbox"/> <b>laufende Optimierung des Scripts</b>
<input type="checkbox"/> <b>laufende Optimierung der Prozessabläufe</b>
<input type="checkbox"/> <b>ergänzende Schulungen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Mitarbeitergespräche</b>
Ist der Informationsfluss in der Durchführungsphase sichergestellt?
<input type="checkbox"/> <b>Informationen über Produkte, laufende Werbe- und Verkaufsförderungsmassnahmen, Lagerbestände usw.</b>
Nachbearbeitung
Wurde folgender Punkt sichergestellt?
<input type="checkbox"/> <b>Weiterbearbeitung der Leads, Einlösung der Werbeversprechen</b>
Auswertung und Analyse
Wurden die relevanten Messwerte erhoben?
<input type="checkbox"/> <b>Anzahl Kontakte</b>
<input type="checkbox"/> <b>Anzahl Zusagen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Frist der Wartezeiten</b>
<input type="checkbox"/> <b>Overflow-Raten</b>
<input type="checkbox"/> <b>Anzahl Lost Calls</b>
<input type="checkbox"/> <b>Cost-per-Order</b>
<input type="checkbox"/> <b>Cost-per-Call</b>
<input type="checkbox"/> <b>Gesprächsstatistik mit Anzahl Gesprächen pro Gesprächsart wie z.B. Reklamationen, Verkaufsgespräche, Beratungsgespräche</b>



4OM - Online Marketing Agentur - [www.online-marketing-agentur.ch](http://www.online-marketing-agentur.ch) - Telemarketing

<input type="checkbox"/> <b>Durchschnittliche Gesprächsdauer pro Gesprächsart</b>
Sind die Schlussfolgerungen gezogen und weitere Analyseansätze festgelegt?
<input type="checkbox"/> <b>generelle Konklusionen aus den Messwerten</b>
<input type="checkbox"/> <b>Vergleich der Messwerte innerhalb einer Aktion</b>
<input type="checkbox"/> <b>Vergleich der Messwerte mit früheren Massnahmen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Durchführung von Testanrufen und deren Auswertung</b>
<input type="checkbox"/> <b>sporadische Kundenbefragungen</b>
<input type="checkbox"/> <b>Kundenfeedbacks und Reporting</b>
<input type="checkbox"/> <b>Mitarbeiterfeedbacks und Auswertung</b>

