

LOKAL AUGENSCHHEIN

Kleine Zeitung

Telemarketer Briefing

Ihre Rolle: Bestätigung

1. Ihre Aufgabe besteht darin, dass Sie jeden Entscheider, der einem Verkäufer seine Teilnahme an einer Präsentationssession mitteilte, persönlich kontaktieren.
Der Grund für Ihren Anruf besteht darin, ihnen mitzuteilen, dass es Parkmöglichkeiten gibt.
Der wahre Grund Ihres Anrufs ist die Sicherstellung, dass sie den Präsentationstermin nicht vergessen haben, bzw. entschieden haben nicht zu kommen.
2. Die meisten von Ihnen angerufenen Leute werden die Teilnahme bestätigen. Laden Sie sie dazu ein, dass sie weitere Entscheider zur Präsentation mitbringen, sollten diese nicht bereits zu einer Präsentation eingeplant sein.
3. Sollte der Kunde nicht in der Lage sein, an der terminierten Session teilzunehmen, dann planen Sie ihn bitte in eine für ihn bessere Zeit neu ein.
4. Sollte es ihm aus guten Gründen unfähig sein, irgendeine andere Session zu besuchen, dann bieten Sie ihm bitte einen Präsentationstermin in der kommenden Woche an, bei dem ihm sein Mediaberater die Inhalte der Präsentation erläutert.
5. Sie werden die Bestätigungen, Absagen, Umbuchungen und Einzelgespräche in einem Formular aufzeichnen, welche dann in die Datenbank eingetragen werden.

Ihre Rolle: Terminverschiebung

1. Diese Tätigkeit muss zu Beginn jeder Session vorgenommen werden. Sie müssen abermals Kontakt mit den Leuten aufnehmen, welche Ihnen zwar gesagt haben, dass sie kommen werden, jedoch nicht zur bestätigten Session erschienen sind.

Seien Sie bitte freundlich und höflich, denn es könnte einen triftigen Grund gegeben haben, dass sie nicht zur bestätigten Session erschienen sind. Vielleicht haben sie ihre Meinung geändert. Falls möglich, terminieren Sie sie in eine Session, welche ihnen zeitlich am besten passt.

2. Sollte eine Terminverschiebung unmöglich sein, bieten Sie ihnen bitte einen Präsentationstermin in der kommenden Woche an, bei dem ihm sein Mediaberater die Inhalte der Präsentation erläutert.



Zeitraumen

Gäste sollten eine bis zwei Stunden vor dem Start ihrer Session bestätigt werden. Frühe Sessions (09:00) Sessions müssen am Vortag bis 17:00 Uhr bestätigt werden. Die Sessions ab 11:00 Uhr müssen am gleichen Tag bestätigt werden.

Zeitraumen: Terminverschiebung

Kontaktieren Sie alle Abwesenden von jeder Session nachdem die jeweilige Session begonnen hat. Wenn möglich, terminieren Sie ihre Teilnahme in die nächste Session.

Allgemein

Sie erhalten die Teilnahmelisten der jeweiligen Präsentationszeiten. Bitte füllen Sie die Listen ordentlich aus, da sie als Referenz zum Abhaken der erscheinenden Gäste dienen.

Einzelpräsentationen

Wenn Sie glauben, dass der Gast wirklich an der Präsentation interessiert ist, aber unmöglich teilnehmen kann, dann bieten Sie ihm bitte einen Präsentationstermin in den kommenden drei Wochen an, bei dem ihm sein Mediaberater die Inhalte der Präsentation erläutert. Wenn der Gast zustimmt, informieren Sie ihn bitte darüber, dass der betreuende Medienberater ihn zwecks Terminfestlegung kontaktieren wird. Schreiben Sie bitte die Antwort als „Einzeltermin“ und ergänzen Sie mögliche hilfreiche Kommentare auf das Blatt.

Beachten Sie: Dies ist die LETZTE Möglichkeit. Bitte bieten Sie die Einzelpräsentationen nicht einfach an, um eine Bestätigung zu erlangen.

LEITFADEN TERMINBESTÄTIGUNG

Stellen Sie sich und Ihr Medienhaus vor. Fragen Sie nach dem Entscheider.

“Ich rufe im Namen von (Verkäufer) an, um den Termin um (Uhrzeit) im (Präsentationsort) für unsere Marketingpräsentation – Präsentation zu bestätigen und nur kurz fragen, ob noch andere Kollegen aus Ihrem Haus zum Vortrag mitkommen. Zusätzlich wollte ich Ihnen noch kurz mitteilen, dass genügend Parkplätze vor Ort sind.“

A. **JA, ich komme alleine**

Danken Sie ihm, bestätigen Sie den Ort und weisen Sie auf die Parkmöglichkeiten hin.

Vielen Dank. Wir freuen uns, Sie um (Uhrzeit) begrüßen zu dürfen.

Ja, ich bringe jemanden mit

“Das ist klasse – kann ich bitte ihre Namen erfahren, damit ich die Namensschilder für sie vorbereiten kann? Welche Funktion hat er/sie in Ihrem Unternehmen?“

(Achtung: Akzeptieren Sie keinen Ersatz für den Entscheider)

Vielen Dank. Wir freuen uns, Sie um (Uhrzeit) begrüßen zu dürfen.

B. **Nein, ich komme nicht**

“Wenn Ihnen die Uhrzeit nicht passt, dann lassen Sie uns doch einfach eine andere Zeit für Sie finden. Es gibt eine weitere Präsentation um (nächste Präsentationszeit),“

Bevorzugte OPTIONEN:

1. Nächste Session
2. Andere Session, gleicher Tag
3. Nächster Tag, gleiche Uhrzeit
4. Irgendeine andere Session!

(Warten Sie auf die Antwort)

“Danke (Gast Name), ich habe Sie am (Datum), um (Uhrzeit) in (Präsentationsort) eingebucht. (Verkäufer) freut sich sehr auf Ihr Kommen.“