

Fragen rund ums Telefonmarketing

Was ist Telefonmarketing?

Unter Telemarketing oder Telefonmarketing versteht man den systematischen Einsatz des Telefons zur Kundenbetreuung, Kundenbindung und zur Vertriebsunterstützung.

Was ist ein Call Center?

Ein Call Center ist eine Organisationseinheit, die Telemarketingaufgaben durchführt. Call Center sind unternehmensinterne Abteilungen, Tochter- oder Dienstleistungsunternehmen, die für Auftraggeber Telemarketingaufgaben wahrnehmen.

Was ist aktives und passives Telefonmarketing?

Aktives Telemarketing (Outbound) bedeutet, dass der Anruf vom Unternehmen ausgeht. Zum Beispiel, wenn die Werkstatt telefonisch an den nächsten TÜV-Termin erinnert. Passives Telemarketing (Inbound) bedeutet, dass ein Kunde oder Interessent von sich aus ein Unternehmen anruft. Zum Beispiel, wenn Fragen zu einem Produkt bestehen oder nach einem Werbespot telefonisch eine CD oder Musikkassette bestellt wird.

Welche Einsatzgebiete gibt es für Call Center?

Call Center werden quer durch alle Branchen eingesetzt. Das Spektrum der Einsatzgebiete reicht von der telefonischen Auftragsannahme bis zur Kundenberatung, von der Adressqualifizierung bis zur Vertriebsunterstützung. Konkrete Einsatzgebiete sind zum Beispiel: Info-Hotlines, telefonische Terminvereinbarungen, Servicetelefone für nahezu alle Branchen, Teleshopping, Bestellannahme, Reklamationsmanagement, Telefonverkauf und Telefonbanking.

Wie viele Call Center-Dienstleister gibt es in Deutschland?

In Deutschland gibt es derzeit rund 300 Call Center-Dienstleister, die im Auftrag von Unternehmen Telefonate annehmen oder Anrufe durchführen.

Wie arbeitet ein Call Center-Dienstleister?

Ein Call Center-Dienstleister arbeitet im Namen und Auftrag des Kunden. Das heißt, ein Anrufer wird von Mitarbeitern der Agentur im Namen des Unternehmens beraten. Neben einer Telefonschulung erhalten die Mitarbeiter der Agentur spezielle Schulungen zu Produkten und Unternehmen.

Was ist ein Frontoffice?

Im Frontoffice werden die Standardanrufe bearbeitet. Der Mitarbeiter hat in der Regel die Kundendaten auf dem Bildschirm und kann einfache Anfragen direkt bearbeiten. Je nach Fragestellung können rund 70 bis 80 Prozent aller Anfragen bereits im Frontoffice abschließend bearbeitet werden. Kann der Mitarbeiter im Frontoffice keine Auskunft geben, stellt er ins Backoffice durch.

Was ist ein Backoffice?

Im Backoffice sitzen Spezialisten und Sachbearbeiter, die komplexe Sachverhalte erklären und Fragen beantworten, die im Frontoffice nicht geklärt werden können. Im Gegensatz zum Frontoffice, wo sich Call Center-Agents mit unterschiedlichen Themen auseinandersetzen müssen, verfügen Mitarbeiter im Backoffice über ein umfassenderes Fachwissen zum jeweiligen Thema.

Wen dürfen Call Center-Mitarbeiter anrufen?

Privatpersonen, zu denen bislang keine Beziehung besteht, dürfen nur angerufen werden, wenn sie vorab ausdrücklich ihr Einverständnis gegeben haben. Dies kann durch Ausfüllen einer Informationskarte, mit der eine telefonische Betreuung angefordert wird, geschehen. Wenn man bereits Kunde ist, darf das Unternehmen anrufen.

Im gewerblichen Bereich ist Telefonmarketing möglich, wenn ein Einverständnis vorliegt, eine Geschäftsbeziehung besteht oder der „eigentliche Geschäftsbereich“ betroffen ist: zum Beispiel, ein Großhändler bietet einem Computerhändler telefonisch neue Computer zum Verkauf an. Zulässig ist Telefonmarketing im Business-to-Business-Bereich auch, wenn ein schlüssiges Einverständnis vorausgesetzt werden kann, etwa bei Hilfsgeschäften, die dem eigentlichen Geschäftsgegenstand dienen und konkrete Anhaltspunkte für ein Interesse vorliegen. Zum Beispiel: Dem Computerhändler wird ein neues Spezialprogramm für die eigene Lagerhaltung angeboten.

Wann dürfen Call Center-Mitarbeiter anrufen?

Alle im DDV organisierten Telefonmarketer haben sich in einem Ehrenkodex verpflichtet, Privatpersonen nicht vor 8.00 Uhr morgens und nach 20.00 Uhr abends sowie nicht an Sonn- und Feiertagen anzurufen.