

Liste typischer Wirtschaftstelefonate

Anfragen von Kunden

- Bitte um Unterlagen (Infomaterial, Preisliste)
- Produktauskünfte (u.U. zusätzlich zum Katalog)
- Nachfrage bei Auftrag (Zahlungsmodalitäten, Ausführung, Preise etc.)

Erfragen von Kundeninformationen

- Personenauskünfte (z.B. Namen und Funktion möglicher Ansprechpartner)
- firmeninterne Auskünfte (optimale Anrufzeiten, Anwesenheit)
- Marktumfragen (Bekanntheitsgrad, Kaufabsichten)
- Reaktion auf Anforderung von Unterlagen (Coupons)

Beratungsgespräche

- Kaufberatung/ Problemlösung/ Kollegenberatung
- Dienstleistungsberatung (z.B. bei Rechtsanwalt)

Verkaufstelefonate

- Neukundengewinnung („kalte Kunden“)
- Reaktivierung alter Kunden (z.B. Nachbestellungsbedarf, auslaufende Abos)
- neue Angebote (Produkte, Wartungsverträge)
- Sonderangebote (z.B. alt gegen neu, Restposten), Schulungsangebote

Termintelefonate

- einfache Terminvereinbarung (Vertreter bestellen/anmelden)
- Kundendienst bestellen
- Terminabsage/-verschiebung, Liefertermin verschieben (schneller/später)

Vorstellungstelefonate

- Bewerbung
- neuer Vertreter

Bestellungsaufnahme und -abänderung

- Bestellaufnahme, Stornierung
- Mengenänderung (Erhöhung, Verringerung)
- Artikeländerungen, Ersatzartikel, Ergänzungen, Rückversicherung (Detailfragen)

Kontaktpflege

- Einladung (Vorführungen, Messen, Jubiläen, Essen, Eröffnung, Vernissage)
- Gratisangebote, Probefahrten
- Glückwünsche
- Dank für schnelle Lieferung/Serviceleistung/Versandanzeige

Mahnungen

- Lieferverzug/einfache Zahlungserinnerung, massive Drohung
- komplexe Zahlungsverhandlung

Reklamation / Beschwerden

- falsche/fehlerhafte Ware / Rechnung
- unvollständige Lieferung/Transportschäden

Problemtelefonate

- gewünschte Person nicht zugänglich
- Entschuldigung für Fehler (z.B. unberechtigte Mahnung, Zahlungsverzug)
- überzogene oder unberechtigte Forderungen / Beschwerden eines Kunden