

Telesales Outbound

Fallstudie: COLT Telecom GmbH Inhouse Sales für 1.500 SME-Kunden

Ausgangssituation:

COLT Telecom ist ein großer europäischer Telekommunikationsspezialist und bietet Businesskunden hochwertige und kreative Lösungen in allen Bereichen der Telekommunikation an. Die Vielzahl von Kunden und der hohe qualitative Anspruch des Unternehmens erfordern ein hohes Maß an Betreuung.

Aufgabenstellung:

Aus dem Bereich der kleinen und mittleren Unternehmen sollten ca. 1.500 bestehende Kunden durch eine externe Telesales-Einheit ausgebaut und betreut werden. Dafür sollten Cross- und Upselling-Maßnahmen sowie Vertragsverlängerungen durchgeführt werden, um den COLT-Umsatz dieser Kunden zu steigern. Neben dem Ausbau des bestehenden Kundenstammes sollten zudem auch Neukunden aus diesem Segment akquiriert werden. Des Weiteren war gewünscht, die Auftragsabwicklung sowie das Störungsmanagement möglichst durch den externen Dienstleister abzuwickeln. Zudem sollte (mit gewissen Einschränkungen) die Anbindung an COLT-DV-Systeme erfolgen.

Vorgehensweise:

COLT Telecom selektierte eine Gruppe von ca. 1.500 Bestandskunden mit einem maximalen Umsatzvolumen je Kunde von 2.000 € im Monat. **consense systems** stellte vier Account-Manager und zwei Backoffice-Mitarbeiterinnen zur Verfügung. Ein Teamleiter war ausschließlich für die Betreuung des Teams zuständig.

Alle Teammitglieder des COLT-Telesales-Teams wurden vier Wochen lang auf COLT-Produkte und die Firmen-USPs durch COLT-Mitarbeiter geschult. Zusätzlich waren Online-Lernprogramme im Einsatz. Die Kunden wurden per Mailing mit integrierten Fotos der Telesales-Mitarbeiter über die neuen Ansprechpartner und deren Erreichbarkeit informiert. Durch diese Vorgehensweise konnten alle Kunden auch aktiv mit den Ansprechpartnern in Kontakt treten.

Es erfolgte zunächst ein Screening der Kunden durch den jeweiligen Account-Manager. Vor dem Telefonat lagen den Account-Managern Informationen über die genutzten Dienste der Kunden vor.

Nach der Screening-Phase wurde ein konsequenter Inhouse-Sales-Zyklus aufgebaut. Alle neuen Produkte oder Vertragsverlängerungen wurden per Telefon vertrieben. Gleichzeitig konnte eine enge persönliche Bindung aufgebaut werden. Der Umfang der Beauftragung beinhaltete alles, was für die Beratung und den Verkauf nötig war – einschließlich der Einholung der Auftragsunterlagen.

COLT setzte einen verantwortlichen Mitarbeiter ein, der einen Arbeitsplatz bei **consense systems** erhielt und jede Woche ein bis zwei Tage vor Ort war. In dieser Zeit fanden Team-Meetings statt, in denen alle komplexen Fragen gemeinsam gelöst wurden.

Das Backoffice von **consense systems** stand in engem Austausch mit den Support-Stellen der COLT Telecom, sodass die Betreuung der Kunden stets reibungslos verlief.

Ergebnis:

Das Telesales-Team von **consense systems** konnte in jedem Monat die vertraglich fixierten Ziele übertreffen. An einem externen Standort wurde eine enge Bindung an den Kunden COLT erzielt. Alle Themen wurden sofort und offen zwischen den Vertragspartnern besprochen. Dabei sicherten regelmäßige Reportings den hervorragenden Kommunikationsfluss.

Angebotsmodell:

Monatliche Grundpauschale, monatliche erfolgsabhängige Provision.

con sense systems

**consense systems
gmbh & co. kg**

Vertrieb & Produkt
Christiane Baader
Markus Michael

Kontakt
An der Dammheide 10
60486 Frankfurt am Main

Hotline
Fon 01803.446 446 300*
Fax 01803.446 446 399*

E-Mail/Internet
info@consense-systems.de
www.consense-systems.de

*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.

