



# Terminakquise Outbound

## Fallstudie: CEI Group Terminakquise für den Vertrieb

### Ausgangssituation:

Die CEI Group ist in den USA seit 25 Jahren eine feste Größe am Markt und spezialisiert auf das Fuhrparkmanagement von Unternehmen. Seit ca. zwei Jahren baut CEI seine Position auch auf dem europäischen Markt aus. Seit Herbst 2007 wird in Deutschland eine Firmenstruktur aufgebaut.

### Aufgabenstellung:

Zum Aufbau eines Kundenstammes sollten möglichst viele Kontakt- und Verkaufsgespräche durch CEI geführt werden. Dabei handelte es sich ausschließlich um Businesskunden aus den Segmenten Mittel- und Großunternehmen. Mit dieser Terminakquise hat CEI die *consense systems gmbh & co. kg* beauftragt, die im Namen des Kunden sämtliche Gespräche führen sollte. Zudem sollte *consense systems* jederzeit auf den Kalender der Vertriebsmitarbeiter zugreifen können, um die Termine auch regional zu koordinieren.

### Vorgehensweise:

Interessante Adressen wurden von CEI geprüft und regelmäßig in kleineren Chargen zur Verfügung gestellt. Außerdem wurden die Anforderungen an die Adressen genau beschrieben, sodass auch Adressen durch *consense systems* hinzurecherchiert bzw. bei einem Adressenanbieter eingekauft werden konnten. Der Kalender des Vertriebsmitarbeiters lag vor und die Terminsowie Routenplanung konnten durch den Telemarketing-Agent bei der *consense systems* erfolgen.

Im Rahmen einer ca. zweistündigen persönlichen Schulung durch den Vertrieb der CEI Group, an der alle Agents teilnahmen, die im Rahmen des Projektes telefonierten, wurden die wichtigsten Firmendaten und die Spezifika der Dienstleistung besprochen. Die Agents sollten hierbei alle Fragen stellen, über die Unklarheit bestand oder die sie aus ihrer Erfahrung am Telefon bereits vorhersehen konnten. Dieses Training war die beste Basis für eine erfolgreiche Telefonie-Aktion.

Die Inhalte wurden von der Teamleitung der *consense systems* in einem Gesprächsleitfaden gebündelt und strategisch aufbereitet. Dann wurde das Skript mit der CEI Group abgestimmt und final freigegeben. Alle notwendigen Marketingunterlagen wurden der *consense systems* als PDF-Dokumente zur Verfügung gestellt, sodass die Informationen immer greifbar waren und als Info-Mail verschickt werden konnten.

Die Adressen wurden in die hauseigene Outbound-Datenbank eingespielt und es wurde ohne Dialer telefoniert. Die vollständigen Ergebnisse wurden regelmäßig an den Kunden reportet. Die vereinbarten Termine konnten eingepflegt und abends per E-Mail weitergeleitet werden. Eine Bestätigung der Termine erfolgte direkt von *consense systems* unter Nutzung der E-Mail-Signatur der CEI Group. Info-Wünsche wurden dabei ebenfalls von *consense systems* nachgehalten.

### Ergebnis:

Täglich wurden zwei bis drei Termine vereinbart. Um die Termine möglichst gut vor-

bereiten zu können, bestand ein sehr reger Austausch zwischen den Vertriebsmitarbeitern der CEI Group und dem jeweiligen *consense*-Agent. Die CEI Group ersparte sich die gesamte Phase der Kaltakquise und konnte ihre Spezialisten gezielt für die tatsächlichen Verkaufsgespräche einsetzen. Diese Vorgehensweise entlastete den Vertrieb spürbar.

### Angebotsmodell:

Setup-Pauschale, Preis je Netto (Telefonie-Ergebnis), Preis je E-Mail oder andere Infoversendung, Provision je Termin.

**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.

