

## ✓ Produktneueinführungen und/oder Aktivverkäufe →

- **Über welchen Weg oder über welche Wege finden Sie heute neue Kunden?**
- **Was unternehmen Sie, wenn Sie neue Produkte auf den Markt bringen wollen?**
- **Wer übernimmt derzeit bei Ihnen die Produktneueinführung und/oder die Aktivverkäufe?**

Produkte (auch sehr erklärungsbedürftige) vorstellen und verkaufen, das macht uns richtig Spaß und gehört zur Königsklasse im Telefonmarketing → dabei werden Produkte mit hohen Margen bevorzugt, die Vorgaben hierzu erhalten wir immer vom Auftraggeber.

Sonderaktionen, wie Rabattverkäufe, Saisonartikel-Angebote etc. sind hervorragend messbar und bieten jeden Auftraggeber die Chancen ihren Kunden mit einem passenden Marketing, ein persönliches „Geschenk“ zu machen.

Telefonische **Produktneueinführungen** sind die perfekte Art, neue Artikel nachhaltig und erfolgreich im Markt zu etablieren. Durch geschickte Fragenstellungen und lückenlose Dokumentationen werden wertvolle Informationen ausgetauscht und die Kundenwahrnehmung gibt Aufschluss, in welchen Bereichen möglicherweise zusätzliche Werbemaßnahmen notwendig sind oder ob das Konzept schon stimmig ist.

Up-Selling und Cross-Selling sind die einfachsten Möglichkeiten das Produktportfolio beim Kunden auszubauen und somit den individuellen Service weiter zu optimieren. Alle diese Verkaufsmöglichkeiten tragen maßgeblich dazu bei, den Unternehmensumsatz zu steigern und genau dieses Ziel steht im Zentrum unserer Arbeit!

Beispiel:

### **Aktivverkauf in Apotheken**

*Testlauf mit 234 Adressen in vorgegebenen Gebieten*

*Davon 8 neue kaufende Kunden generiert: 3,41 % -> **im ersten Monat***

*Nach Abschmelzung der nicht interessierten Adressen in den Folgemonaten verbleiben nach 9 Monaten noch 25 Adressen aus diesem ersten Gebiet in der Betreuung.*

*Kundengewinnquote aus diesem Gebiet: 8,1 % (19 kaufende Kunden nach 9 Monaten)*

### **Aktivverkauf in Verbindung mit Kundenbindung und Kundenbetreuung**

*Im Durchschnitt 900 Adressen pro Monat (Wiedervorlage aus Kunden und Interessenten und neuen Adressen für die Neukundengewinnung) kontaktiert in reinem Aktivverkauf mit einer Auftragserfolgsquote von durchschnittlich 10%*

*Interesse: 25 %*

*Tendenz deutlich steigend, da gewonnene Kunden durch kontinuierliche Betreuung regelmäßig weiter bestellen.*

*Ab 2015 erhielten wir den Auftrag auf den kompletten Kundenstamm und zusätzlich die Akquise-Telefonie für die Muttergesellschaft.*

*Nach den ersten 2 Jahren wurde ein Umsatz von über **1,5 Mio. € erreicht (wir starteten mit 0 € Umsatz!!). Mittlerweile verantworten wir einen Gesamtumsatz von über 10 Mio.€ pro Jahr.***

*In diesem Beispiel:*

**Wenn Sie nichts tun**

**→ 10 Mio. € NICHT gemachter Umsatz + Kundenabwanderung jedes Jahr, d.h. noch weiterer Umsatzverlust**

**Ihr Invest**

**→ 500.000€**

**Ihr Zusatzumsatz (nach 4 Jahren) + Imagegewinn**

**→ 10 Mio. € + Nachverkäufe in den folgenden Jahren**

### Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. Wir **gehören zu Ihnen!**
  - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf Erfahrungen und Fachkompetenz und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Permanente Kundenbetreuung** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub.
  - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, wird die Kundenbetreuung meistens für diesen Zeitraum eingestellt. Also fängt man von vorne an und hat Zeitverluste in der Akquise. Unsere Teams sind so aufgestellt, dass eine permanente Kundenbetreuung garantiert wird.
  - ➔ Wir erreichen einen besseren **Investitions-Nutzeneffekt** durch **strategische Vorplanung** und Durchführung der Telefonakquise für den Aktivverkauf und die Produktneueinführung.
  - ➔ Wir garantieren eine zuverlässige, sorgfältige und **nachhaltige Bearbeitung** und Dokumentation festgelegter Fragen und Punkte Ihres Mailings, um positive Kundenreaktionen zu erreichen, denn das dient der **Imagesteigerung**.
- **Objektiver Blick** auf Kunden und Unternehmen.
  - ➔ Wir telefonieren objektiv und sämtliche Informationen werden an Sie weitergegeben. „Klüngelei“ unter Kollegen, Außendienst und Kunden entfällt bei uns.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für Rückrufe zur Verfügung steht.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
  - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar**. Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
  - ➔ **„Learning by doing“** – Das **Fachwissen** baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet! **Versprochen!!**
- Es wird immer die **Persönlichkeit** und das **Vertrauen** gekauft – niemals das Fachwissen!!
  - ➔ Und genau deshalb sind wir so **gut** in dem, was wir machen. Persönlichkeitsweiterentwicklung wird bei uns großgeschrieben. Dazu investieren wir jährlich einige tausend Euro und arbeiten mit einem externen Trainer.
- **Zusätzlicher Umsatz** und **zusätzliche Kunden** für Ihr Unternehmen.
  - ➔ Wir **schöpfen** alle vorhandenen Potenziale **aus**, um Upselling und **Sortimentsvertiefung** bei Ihren Kunden zu erzielen.
- Wir **beobachten den Markt**, um rechtzeitig Kundenwünsche und Marktveränderungen zu erkennen.
- Wir verbessern Ihre Kundenbindung durch regelmäßigen Kundenkontakt (**Zuverlässigkeit** und **Wertschätzung** bleiben dem Kunden immer in Erinnerung!) und durch eine intelligente Kommunikation mit persönlicher Note.
- Wir akquirieren **kompetent** und belegen eine **umfassende Dokumentation**, um Verkaufserfolge sichtbar zu machen.
- Wir garantieren ein umfassendes Kundenmanagement für den **bestmöglichen Auf- und Ausbau des Kundenkreises**, besonders im Bereich der **Produktneueinführung** und des **Aktivverkaufs**.