



## **Geschäftskundenvertrieb**

*mit Telefonmarketing optimieren*

Kaum ein Unternehmen hierzulande wird von sich behaupten, einen schlechten Kontakt zu seinen Kunden zu unterhalten. Was selbst als angemessene Form der Kundenpflege betrachtet wird, ist in vielen Fällen jedoch die Fokussierung auf einen sehr kleinen Teil des eigenen Kundenstamms. Das moderne Marketing hat in allen Branchen des Mittelstands und bei größeren Unternehmen dafür gesorgt, dass der Geschäftskundenvertrieb vorrangig auf Großkunden ausgerichtet ist und auch die Neukundenakquise in diesem Bereich anzusetzen hat. Das Potenzial unzähliger Privatkunden, die in der Gesamtheit eine hohe Wertschöpfung ermöglichen, wird hierbei noch viel zu häufig übersehen. Ein zeitgemäßes Telefonmarketing macht einen gezielten Zugang auf diese Personengruppe möglich.

Umfassende Informationen als Basis einer professionellen Kundenpflege

Ein wesentliches Problem im Geschäftskundenvertrieb ist die geringe oder sogar fehlerhafte Grundlage an Daten des Kundenstamms. In sehr vielen mittelständischen Unternehmen wird das Datenmanagement sträflich vernachlässigt, zwischenzeitlich neu angelegte Daten werden nicht dauerhaft gepflegt. Dies hat zur Folge, dass die Gesamtheit an Kunden dem Unternehmen immer fremder wird und kaum gezielt für bestimmte Marketingkampagnen angesprochen werden kann. Ein angedachtes Telefonmarketing führt so schnell zur Frustration seitens des Kunden, der an bestimmten Produkten oder Dienstleistungen einfach kein Interesse hat. Das Pflegen der Daten ist bei Bestandskunden wie in der Neukundenakquise daher unverzichtbar.

Service in der Kundenpflege nicht unterschätzen

Leider gehen viele mittelständische Unternehmen noch immer davon aus, dass alleine der günstigste Preis im eigenen Marktsegment für eine dauerhafte Kundenbindung ausreicht. Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt das Gegenteil auf: Durch den wachsenden Konkurrenzkampf gleichen sich die Preise zunehmend an und Kunden achten stärker auf Faktoren wie eine freundliche und vielseitige Kundenbetreuung. Da im Geschäftskundenvertrieb nahezu überall mit dem besten Preis geworben wird, informieren sich private und gewerbliche Kunden genauer und vertrauen auf die Bewertung anderer Kunden. Das Internet spielt hierbei eine wesentliche Rolle als Informationsträger über die Qualität des eigenen Kundenservices.

Durch Telefonmarketing die richtige Form der Kundenpflege finden

Gelegentlich schrecken mittelständische Unternehmen vor einem zeitgemäßen Telefonmarketing zurück, da sie dieses ausschließlich mit der Neukundenakquise bzw. der Bewerbung aktueller Produkte bei Stammkunden verbinden. Ein zeitgemäßes Telefonmarketing geht jedoch hierüber hinaus und will das Erreichen, was der Begriff Kundenpflege in seiner Grundidee ausdrückt. Der Kunde soll im Geschäftskundenvertrieb angemessen betreut werden und nicht bei jedem Anruf die Bewerbung neuer Produkte fürchten müssen. Das Telefonmarketing vom reinen Verkaufsgedanken fortzuführen und den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen ist ein Ansatz, der positive Nebeneffekte in der Kundenbindung und indirekt in der Neukundenakquise mit sich bringt.

Woran ein zeitgemäßes Telefonmarketing häufig scheitert

Viele Unternehmen mögen nun einwenden, dass die genannten Konzepte beim Telefonmarketing und der Neukundenakquise theoretisch lobenswert sind, im Alltag zwischen Privat- und Geschäftskundenvertrieb jedoch kaum zu realisieren sind. Die eigene Vertriebsabteilung ist in unzähligen Betrieben bereits ohne eine umfangreiche Kundenpflege komplett ausgelastet. Das Telefon jenseits von Werbeaktionen und Neukundenakquise einzusetzen, ist zudem kaum lukrativ und raubt ausschließlich Arbeitszeit. Genau an dieser Stelle ist es eine Überlegung wert, den Vertrieb teilweise an einen externen Dienstleister weiterzugeben. Dieser bietet in der Neukundenakquise wie bei der Kundenpflege von Stammkunden neue Impulse zu deutlich geringeren Kosten.

Extern den Geschäftskundenvertrieb optimieren

Der Kostenfaktor ist zweifelsohne für viele Betriebe entscheidend, wenn es um Kundenpflege und Marketing geht. In diversen Branchen des Mittelstandes ist das Outsourcing verschiedener Arbeitsprozesse bereits etabliert, allerdings wird gerade beim Geschäftskundenvertrieb noch zu selten an diese Option gedacht. Mit der Weitergabe an ein externes Dienstleistungsunternehmen entsteht zu preiswerteren Konditionen eine Vielfalt in der Kundenbetreuung sowie im Marketing, die das Unternehmen eigenständig kaum realisieren könnte. Durch die rege Kommunikation zwischen beiden Seiten lässt sich direkt abschätzen, welche Erfolge die Neukundenakquise erzielt oder wie das Telefonmarketing im Rahmen einer aktuellen Kampagne funktioniert. So fällt es um einiges leichter, Vertrieb und Marketing zu optimieren.

Mit dem richtigen Dienstleister zu einer gehobenen Kundenpflege

Wenn Ihnen Ihre Kunden am Herzen liegen und eine professionelle Betreuung bislang an den Kosten in Vertrieb und Marketing gescheitert ist, stehen wir (www.kreuzer.com) Ihnen als professioneller und erfahrener Partner gerne zur Seite. Gemeinsam mit Ihrem Unternehmen arbeiten wir Konzepte, wie Sie eine größere Kundenbindung herstellen und Ihr Telefonmarketing über einen externen Dienstleister verbessern können. Durch die Ergänzung Ihres internen Vertriebsteams schließen Sie so erfolgreich die Lücken in Ihrem Vertriebs- und Marketingkonzept und werden hierdurch erneut von Kunden jeder Größenordnung als Geschäftspartner geschätzt.

## **Pressekontakt**

KREUZER Contact-Center GmbH

Herr Ralph Kreuzer  
Kölner Straße 251  
51149 Köln

kreuzer.com  
ralph.kreuzer@kreuzer.com

## **Firmenkontakt**

KREUZER Contact-Center GmbH

Herr Ralph Kreuzer  
Kölner Straße 251  
51149 Köln

[kreuzer.com](http://kreuzer.com)  
[ralph.kreuzer@kreuzer.com](mailto:ralph.kreuzer@kreuzer.com)

KREUZER Contact-Center GmbH steht mit Ralph Kreuzer für über 24 Jahre Erfahrung im Bereich, Telefonmarketing und CallCenter.

Aufgabenschwerpunkt der KREUZER Contact-Center GmbH ist die medienübergreifende Kommunikation durch Telefon, E-Mail, Fax, Print, Chat, Facebook, Twitter und andere.

Ihr professioneller Partner, wenn es um die Pflege und den Ausbau Ihrer Kundenkontakte geht.

Anlage: Bild

