



Workshop

# Anruferlaubnis im Outbound

Kaj-Arne Hennig - Phone Service  
Unternehmensberatung  
Erfolgreiches Callcenter 2009  
Fulda, 27.10.08



## Der Gesetzestext

[...] bei Werbung mit einem Telefonanruf gegenüber einem Verbraucher ohne dessen vorherige ausdrückliche Einwilligung oder

gegenüber einem sonstigen Marktteilnehmer ohne dessen zumindest mutmaßliche Einwilligung

Eindeutige, unmissverständliche, aktive und ausdrückliche Einwilligung



## Die Kundensicht

- Die **Kunden** sind zunehmend genervt
- Produkt- vs. Bedarfsorientierung
- Immer mehr Unternehmen rufen an
- Rechtsverständnis vs. **Verkaufsdruck**
- **Rechtssichere** Dokumentation der Erlaubnis



## Die Anruferlaubnis

- Wer kann sich erinnern?
- Was machen Sie, wenn er danach fragt?
- Was, wenn der Kunde entzieht?
- Worauf können Sie bestehen?
- Wie kommen Sie wieder in Kontakt?
- Was machen Sie bei Geschäftskunden?
- Was ärgert die Kunden?



## Der Schlüssel ist der Mitarbeiter

- Fragen Sie nach der Anruferlaubnis
- Fragen Sie die Richtigen
- Fragen Sie das Richtige
- Fragen Sie richtig
- Fragen Sie immer
- Fragen Sie auch Geschäftskunden
- Fragen Sie, was falsch läuft
- Sagen Sie Entschuldigung



# Streitereien und Konflikte

... sind die letzte Rache des Kunden für richtig schlecht gemachte Verkaufsgespräche.

Der Schlüssel dafür sind die Mitarbeiter.



# Erfolg im Telefonverkauf

Kontakt:

- Hier in Hanau
- Unter 4 Augen
- Jede Antwort

Phone Service

Birnengarten 25

30539 Hannover

Fon 05 11.879 2 879

Fax 05 11.879 2 878

[info@erfolg-am-telefon.de](mailto:info@erfolg-am-telefon.de)

[www.erfolg-am-telefon.de](http://www.erfolg-am-telefon.de)