

TELEFONMARKETING

GRUNDREGELN des TELEFONVERKAUFS im FITNESSBETRIEB

1

Telefon nicht länger als 3-4 mal läuten lassen

2

Richtige Eigenmeldung (Club, Name, Gruß)

3

Name des Anrufers notieren und **SOFORT** im Gespräch verwenden

4

Fragen, was genau gewünscht wird

5

Auskunft oder Angebotserklärung nach **WUNSCH**

6

Preisauskünfte am Telefon entsprechend behandeln (vermeiden)

7

EINLADUNG zur Clubbesichtigung (*Terminvereinbarung*)

8

Einladung zu Probetraining (*Terminvereinbarung*)

9

Name und Adresse verlangen für **Gutscheinzusendung** (siehe Pkt.7)

10

Woher die Information über den Club war (Werbestatistik !!)

11

Freundlich verabschieden (Würde mich freuen Sie persönlich...)

12

Danken für den Anruf

13

Verabschiedung

Auf keinen Fall...

... den Anrufer mit falschem Namen anreden

(wenn Sie ihn nicht richtig verstanden haben, nochmals fragen)

... den Anrufer mit DU anreden

(könnte jugendliche Stimme haben)

... keine Zeit haben und den Anrufer merken lassen

(besser später zurückrufen)

... NICHT zuhören, unterbrechen usw.

(zuhören ist höflich und liefert INFORMATIONEN)

... sagen, - Ich darf am Telefon keine Preise sagen -

(versuchen Sie andere Möglichkeiten)

... sagen, WIR haben..., WIR bieten..., WIR können..., sondern,

SIE können bei uns, Sie haben bei uns die Wahl, etc. ...