

Gesprächsleitfaden Outbound GK KMU

Tarif & BB Upgrade

A. Begrüßung

CI-gerechte Begrüßung

Guten Tag, mein Name ist [Vor- und Nachname] vom Geschäftskundenservice der Telekom.

B. Aktivieren / Interesse wecken

Wecken Sie das Interesse des Kunden, damit er Ihnen weiter zuhört.

„Fuß in die Tür“

VARIANTEN:

Herr/Frau...ich habe heute eine sehr gute Nachricht für Sie. Wir haben bei Ihnen ausgebaut und können Ihnen eine Internetleitung mit x Mblts/sec. zur Verfügung stellen. Also bis zu X mal so schnell wie Ihr aktueller Anschluss. Bedeutet für Sie eine stabilere und zuverlässigere Leitung, selbst bei intensiver Nutzung. Das Ganze bekommen Sie für nur x Euro mehr im Monat.

Herr/Frau.....viele Kunden erkundigen sich bei uns nach schnellerem Internet. Wir haben jetzt bei Ihnen vor Ort ausgebaut und wollten Sie aktiv darüber informieren. Wie fänden Sie es in Zukunft mit einer Geschwindigkeit von surfen zu können. Hätte für Sie folgende Vorteile.

(WEITER MIT D)

C. Kundenbedarf ermitteln / Bedarfsanalyse

Ermitteln Sie den Bedarf des Kunden und erschlagen Sie ihn nicht mit der Aufzählung aller Features. Ist der Kunde unsicher, fragen Sie nach.

Stellen Sie sich selbst die Frage, was ist für den Kunden wichtig?

Hören Sie aufmerksam zu und machen Sie sich Notizen.

Wie viele Personen nutzen diesen Internetanschluss?

Werden Daten ausgetauscht? Wie oft und welche Mengen?

Nutzen Sie das Internet für Videostreaming (z.B. Youtube), Online Gaming, Home Office etc.?

D. Angebot präsentieren mit Kundenvorteilen

Bauen Sie die Informationen aus der Bedarfsanalyse in Ihre Präsentation ein.

Passen Sie die Vorteile des Produktes auf den Kunden an.

Vorstellung und Angebot des entsprechenden Tarifes und eventuell eines neuen Routers (SVDSL).

- Schnellerer Seitenaufbau
- Ruckelfreie Videokonferenzen – Home Office/Home Schooling
- Schnellere Übertragung und Empfang von Dateien, Bildern, Musik etc.
- stabilere Leitung für moderne Anwendungen z.B. IP TV mit hohen Bildauflösungen
- Attraktives Preis-/Leistungsverhältnis
- Zum wiederholten Male von der Fachzeitschrift Connect zum Testsieger gewählt worden

Company Start - Mehr Leistung, weniger Aufwand

Company Start ist die überzeugende Basis für produktives Arbeiten und ist auf Wachstum ausgelegt. Denn der IP-Anschluss bietet wählbare Bandbreiten von 16 bis 1.000 MBit/s und Inklusiv-Leistungen wie zum Beispiel Flatrates und bevorzugten Service. Perfekt für kleine und mittlere Betriebe und natürlich bereit für alle Cloud-Dienste.

LEISTUNGEN	BANDBREITEN					
	16 MBit/s	50 MBit/s	100 MBit/s	250 MBit/s	500 MBit/s	1.000 MBit/s
Telefonie	Flat ins deutsche Festnetz, 2 Sprachkanäle, 3 Rufnummern, sekundengenaue Abrechnung					
	Flatrate in deutsche Mobilfunknetze: + 20 €/Monat			Flatrate in deutsche Mobilfunknetze: inklusive		
Internet	Flatrate; Hybrid LTE + 5 € / Monat					
Kostenlos aktivierbar	Telefon- und Webkonferenz für bis zu 5 Teilnehmer, MagentaCloud M, Mail M, HotSpot Basic					
Service	Geschäftskunden-Hotline, Entstörung in nur 8 h					
Preis pro Monat	nur 36,95 €	nur 41,95 €	nur 46,95 €	nur 56,95 €	nur 69,95 €	nur 99,95 €

Company Pro - Vernetzt Mitarbeiter, Kunden und Partner

Company Pro - der dynamische Tarif. Mit Internet-Bandbreiten von bis zu 1.000 MBit/s und Flatrate für Gespräche ins deutsche Festnetz sowie in 18 weitere Länder plus zeitsparenden Tools fürs Teamwork, wird das Business einfach optimiert. Bei höheren Bandbreiten ab 100 MBit/s ist die Flat in alle deutschen Mobilfunknetze schon dabei.

LEISTUNGEN	BANDBREITEN					
	16 MBit/s	50 MBit/s	100 MBit/s	250 MBit/s	500 MBit/s	1.000 MBit/s
Telefonie	Flat ins deutsche Festnetz, 2 Sprachkanäle, 6 weitere zubuchbar, sekundengenaue Abrechnung					
	Flatrate in deutsche Mobilfunknetze: + 20 €/Monat			Flatrate in deutsche Mobilfunknetze: inklusive		
	Option: je 2 weitere Sprachkanäle + 24,95 €/Monat			Option: je 2 weitere Sprachkanäle + 34,95 €/Monat		
Internet	Flatrate, feste IP-Adresse					
Kostenlos aktivierbar	Telefon- und Webkonferenz für bis zu 5 Teilnehmer, Homepage Business, HotSpot Basic					
Service	Geschäftskundenhotline, Entstörung in nur 8 h					
Preis pro Monat	nur 46,95 €	nur 51,95 €	nur 69,95 €	nur 79,95 €	nur 99,95 €	nur 129,95 €

E. Einwandbehandlung

Einwände (oder Vorwände) annehmen, Verständnis zeigen und behandeln 😊

- Was genau fehlt Ihnen an meinem Angebot?
- Welche Fragen sind Ihrerseits noch offengeblieben?
- Schnelleres Internet ist so wichtig wie Wasser und Strom
- Versand von immer mehr Daten - neue, modernere Anwendungen
- Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen

Einsatz Dealcloser zur Einwandbehandlung nur gemäß Regelungen und Vergabequote

F. Info über Gesetzesänderung TKG

Frau/Herr...Transparenz ist mir sehr wichtig, daher möchte ich Ihnen vorab die vorvertraglichen Informationen und die Vertragszusammenfassung zusenden. Hierfür benötige ich Ihre E-Mail-Adresse.

G. Abschließen

Die Sack-mach-zu-Frage stellen.

Sollen wir das so machen Herr/Frau [XY]?

Klingt das interessant für Sie?

Darf ich das für Sie in die Wege leiten?

Dann buche ich Ihnen gerne das Produkt für Sie, Herr/Frau [XY].