

# So entgeht Ihnen kein Auftrag mehr

**Telefonmarketing** | Wenn sich häufig nur der Anrufbeantworter meldet, legen viele Kunden entnervt auf. Für Sie lohnt sich keine Ganztags-Sekretärin? Mit dem richtigen Dienstleister verpassen Sie garantiert keinen wichtigen Anruf.

## ► „Habt Ihr aber eine nette Sekretärin!“

Dieses Kompliment bekommen die Mitarbeiter der Elektro Messer GmbH seit anderthalb Jahren häufiger zu hören. „Manche Anrufer wollten sogar schon einen Kaffee mit unserer ‚neuen Mitarbeiterin‘ trinken“, schmunzelt Geschäftsführer Martin Olejniczak. Ein Wunsch, den die Stuttgarter Elektriker freilich noch nicht erfüllen konnten. Denn die Sekretärin arbeitet mehr als 300 Kilometer entfernt im hessischen Willingshausen. Dort hat der Bürodienstleister R&S 35 seinen Sitz, zu dem die Elektro Messer GmbH eine dauerhafte Rufumleitung geschaltet hat. „Wenn in unserem Betrieb nach dem vierten Klingeln niemand

ans Telefon geht, wird der Anrufer von einer Service-Mitarbeiterin in Willingshausen begrüßt“, erklärt der gelernte Kaufmann und betont: „Die Betreuung ist dabei so herzlich und persönlich, als säße die Dame direkt in meinem Vorzimmer.“

„Selbstverständlich meldet sich die Mitarbeiterin mit ‚Elektro Messer GmbH‘“, erklärt Juniper Pisowotzky, Inhaberin von R&S 35. Durch eine Anzeige auf ihrem Computerbildschirm wisse die Angerufene zudem, ob der Gesprächspartner beispielsweise Herrn Olejniczak, seinen Mitgesellschafter Michael M. Wagner oder einen anderen Mitarbeiter des Unterneh-

mens erreichen wollte. Da die Telefonaufträge für die Stuttgarter Firma stets bei einem festen Team aus drei Mitarbeiterinnen ankommen, kennen diese die Besonderheiten des Handwerksunternehmens ebenso wie dessen Stammkunden. Dieser individuelle Telefonservice sei nicht zu verwechseln mit klassischen Call-Center-Leistungen, „wo Anrufer es bei jeder Einwahl mit anderen Ansprechpartnern zu tun haben“, betont Lydia Morawietz, Vorsitzende des Bundesverbands Business Center (BBC). Das Geschäftskonzept von Büro- und Telefondienstleistern wie R&S 35 zielt vielmehr darauf ab, dass mehrere Unternehmen sich „eine Sekretärin teilen“.

Martin Olejniczak ist von der Lösung restlos begeistert. „Lange glaubten wir, mit Rufumleitungen aufs Handy, Anrufbeantwortern oder Mailboxen ausreichend erreichbar zu sein.“ Das aber war ein Trugschluss, wie der gelernte Industriekaufmann bei einer Analyse herausfand: „Einen Großteil des Tages sind wir in Gesprächen oder anderen Situationen, die es nicht erlauben, ans Telefon zu gehen.“ Weil viele Menschen sich weigerten, mit Automaten zu kommunizieren, gingen Dutzende Anrufe pro Tag verloren.

„Guter Service sieht anders aus“, so viel stand für Olejniczak und seinen Mitgesellschafter fest. Als ein befreundeter Handwerksmeister aus dem Kölner Raum begeistert von seinem „virtuellen Sekretariat“ berichtete, nahmen sie spontan den empfohlenen Bürodienstleister unter Vertrag. „Die Erfahrungen waren äußerst positiv“, erzählt Olejniczak, „allerdings sorgte der rheinische Dialekt bei den meisten unserer Kunden für Irritationen.“

Über das Internet suchten die Stuttgarter daraufhin nach Anbietern ohne hörbaren Dialekt und landeten so in Willingshausen. „Bei der Suche stellten wir überrascht fest, wie vielfältig die Leistungen in dieser Branche sind“, staunt der Firmenchef. „Die Palette reicht von der Bereitstellung von Büroräumen über das Schreiben von Angeboten und buchhalterische Tätigkeiten bis hin zu Telefonservices“, bestätigt Lydia Morawietz vom BBC.

## Für 200 Euro im Monat

Bei der Elektro Messer GmbH haben die Sekretärinnen aus Hessen die Anrufbeantworter arbeitslos gemacht. Sie nehmen die Wünsche der Kunden persönlich entgegen, nennen einen ungefähren Rückruftermin und leiten die Informationen per Mail an den gewünschten Gesprächspartner weiter. „Wir empfangen diese Nachrichten auf unseren Handys und können so auf einen Blick erkennen, wer angerufen hat und warum“, freut sich Martin Olejniczak.

Für den Service zahlt das Unternehmen eine geringe monatliche Grundgebühr, die Gespräche werden nach einem fest vereinbarten Minutenpreis abgerechnet. „Alles in allem kommen so im Durchschnitt rund 200 Euro pro Monat zusammen“, rechnet der Kaufmann vor. Nicht zu viel, findet er, für ein Sekretariat, das weder Krankheit noch Urlaub kennt, das mit professionell geschultem Personal und angenehmen Telefonstimmen aufwartet und bei Bedarf, etwa bei einer Werbekampagne, jederzeit aufgestockt werden kann. „Das Wichtigste aber ist“, bekennt Olejniczak, „unsere Kunden sind begeistert.“



Sie haben noch Fragen?

Dann nutzen Sie unsere kostenlose Infoline:

**0800 806 5000 50**

Wir beraten Sie gerne. Natürlich unverbindlich und kostenfrei!