

Definitie van telemarketing

Telemarketing is de techniek om de telefoon optimaal in te schakelen in de globale marktbenadering van een bedrijf.



FILAD bvba
Ottergemsesteenweg 703
9000 Gent
Tel. 09 243 99 29
Fax 09 221 18 65
info@filad.be

www.filad.be

B.T.W. BE-0428.162.255
Fortis 290-0408570-27

Als we deze volzin ontrafelen dan vinden wij daarin de volgende deelaspecten :

Telefoon

Wij weten allemaal dat de telefoon, het actuele communicatiemedium bij uitstek, zijn beperkingen heeft. Wanneer echter de voor- en nadelen in de balans gelegd worden, dan helt deze zonder enige twijfel over naar het positieve van dit medium. De enkele hierna aangehaalde items spreken voor zich :

- Snel persoonlijke contacten leggen is mogelijk.
- Directe respons door de interactiviteit.
- Afstanden zijn geen probleem
- Verplaatsingen worden tot een minimum herleid.
- Een grote flexibiliteit, want aan ieder prospect kan men een verschillend voorstel doen.

Techniek

De techniek van Telemarketing bestaat erin de telefoongesprekken dusdanig te plannen dat zij deel uitmaken van een volledige strategie binnen de bedrijfscultuur. Inderdaad, niet ieder telefoongesprek is Telemarketing ! Het is dus heel belangrijk, op voorhand, de doelstellingen van het gesprek vast te leggen.

Globale marktbenadering

Telemarketing is zeker geen alleenstaand gebeuren. Om effectief te zijn, dient het geïntegreerd te worden in de totale communicatie van het bedrijf.

Het is één van de media die gebruikt wordt om op een interactieve manier een meetbaar resultaat te bekomen en maakt dus deel uit van de tak "Direct-marketing". Andere vormen hiervan zijn : mailing, catalogi, publiciteit, ...

Deze theoretische definitie zal zeker tal van vragen bij de lezer oproepen. Daarom trachten wij op de meest gestelde vragen een objectief antwoord te geven.

Het hoeft geen betoog dat op Telemarketing een beroep gedaan wordt om het communicatieniveau tussen het bedrijf en haar markt te verhogen. In dit opzicht is het volgens ons niet belangrijk wie het initiatief tot een telefoongesprek neemt! Telemarketing is ruimer dan uitgaande telefoons (outbound) en omvat dus ook de inkomende oproepen (inbound).