

## Wat is Outbound Telemarketing en waarvoor kan het gebruikt worden ?

De telefoon bestaat reeds sedert 1877 maar het duurde ruim 100 jaar voordat men dit medium als een waar verkoopsinstrument is gaan beschouwen.

De vertegenwoordigers ondervonden als eerste dat men omzeggens niet meer "toevallig" bij een klant langsgaat. Het telefonisch vastleggen van een afspraak bleek meer en meer nodig te zijn. Al gauw stelde men vast dat enige training, de respons van het telefoongebruik kon verhogen.

Het verder gemeengoed worden van de telefoon zorgde voor nieuwe ontwikkelingen waarvan o.a. postorderbedrijven veelvuldig gebruik maken. Nu wordt er van alles via de telefoon verkocht. Het succes van de 077-lijnen is gekend. Zij laten zelfs toe zaken te verkopen als humor, seks en wie weet wat er nog op til staat.

De vraag is dus opportuun :

Kan men via de telefoon ieder product of dienst verkopen ?

De praktijk wijst uit dat het antwoord **"ja, indien !"** moet zijn.

- Ja : Dit blijkt uit de dagelijkse praktijk. Voorbeelden zijn legio en gaan van verzekeringen over industriële verbruiksgoederen tot particuliere consumptieartikelen.
- Indien : het adressenbestand dat men gebruikt, zorgvuldig samengesteld werd en de boodschap op een duidelijke wijze geformuleerd werd.

Er kan dus rustig gesteld worden dat iedere verkoop, aan de hand van de Telemarketing technieken ingeleid of gerealiseerd kan worden.

Verkopen is niet het enig mogelijke resultaat; de hiernavolgende niet limitatieve opsomming kan hiervan een voorbeeld zijn :

- Actualiseren van adressenbestanden
- Enquêtes voeren
- Marktonderzoeken houden
- Opvolging van mailings
- Afspraken vastleggen
- Televerkoop van goederen en/of diensten
- Opnemen van standaardbestellingen
- Minder rendabele klanten toch regelmatig benaderen
- Telefonische debiteurenopvolging
- Dienst na verkoop,...

Deze lijst kan nog langer gemaakt worden en de nabije toekomst zal nog tal van andere toepassingen introduceren.



FILAD bvba

Ottergemsesteenweg 703

9000 Gent

Tel. 09 243 99 29

Fax 09 221 18 65

info@filad.be

[www.filad.be](http://www.filad.be)

B.T.W. BE-0428.162.255

Fortis 290-0408570-27