

Welke voor en nadelen zijn aan Outbound Telemarketing verbonden?

De techniek van de telemarketing laat toe om de voordelen van de telefoon optimaal te benutten en de eventuele nadelen van dit medium te omzeilen.

Dit bereiken, vergt een zekere ervaring en een doorgedreven professionalisme !

De voordelen van de telefoon bespraken wij reeds in Hoofdstuk 1 zodat wij nu wat langer kunnen blijven stilstaan bij de nadelen :

- Soms rinkelt de telefoon op een ongunstig tijdstip.
- De gesprekspartners zien elkaar niet, er kan dus niets getoond worden.
- De spreektijd is kort.
- Bij verkeerd gebruik kan de telefoon onpersoonlijkheid in de hand werken.

Door optimalisatie voorkom je deze nadelen.

Hoewel de gesprekspartners elkaar niet kunnen zien, kunnen zij door hun houding toch het gesprek beïnvloeden. Zo is het belangrijk dat men glimlacht aan de telefoon want dat hoort men aan de andere kant. De stem klinkt namelijk iets hoger !

Als men iets interessant te vertellen heeft, en als bovendien de gesprekspartner in het onderhoud betrokken wordt, dan krijgt men heus wel voldoende tijd.

Het kan inderdaad gebeuren dat de telefoon op een zeer ongunstig moment aankomt. De taak van de telemarketeer (diegene die belt) bestaat er dan in om dit zo snel mogelijk te herkennen. Een geoefend oor voelt dit vrij vlug aan. Het volstaat dan te vragen of men liever heeft dat er op een later tijdstip terug contact opgenomen wordt. Maar de mens, van nature nieuwsgierig, zal wellicht het gesprek voortzetten. In het ander geval spreekt men dag en uur af om terug te bellen. Vergéét de gemaakte afspraak dan niet !!!

Een normale spreektaal gebruiken doet ook wonderen.

Zoals verder nog zal blijken, dient men steeds voor ogen te houden dat Telemarketing staat of valt met de mensen, het script en de geselecteerde adressen.



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