



CallCenter SCOUT

JAHRGANG 1
ISSN 1869-781X

NR.01-2010 DIALOGE FÜR PROFIS
DA WERDEN IHRE AUGEN OHREN MACHEN

Technik verhindert guten Service

PROFI-INTERVIEW

Axel Reddehase | Die Zukunft der Callcenter

LEADMANAGEMENT

Potential-Analysen in der Logistikbranche

VIRALES MARKETING

Die Geheimnisse der Werbepest

MEDIAWELT GMBH | PAPIERMÜHLENWEG 74 | D-40882 RATINGEN | ISSN 1869-781X

4 INHALT NR. 01-2010



Technik verhindert guten Service
06



ELSBETH
20



Telefonflirt
34

06 Technik verhindert guten Service
Kundenbetreuer mit Profiwerkzeug aber ohne Ausbildung

10 Banane
Dennis Schottler im teilweise menschlichen Dialog mit Detlev Artelt, dem Herausgeber und Autor der Fachbuchreihe „voice compass“

13 Swissness Business
Manchmal verstehen wir unsere Nachbarn aus dem Land der Fußball-Amateure nicht – insbesondere, wenn sie sprechen.

14 Leadmanagement
Leadmanagement durch Callcenter-Dienstleister aus der Sicht eines Kunden

16 Das Kunden-Cockpit
Online-Ticketssystem unter die Lupe genommen

20 itCampus
Mit ELSBETH Software as a Service stellt itCampus seine marktführenden Kommunikationslösungen ab sofort auch über eine eigene SaaS-Plattform zur Verfügung.

22 Sightjogging
Sightjogging ist Sightseeing und Jogging in Einem. Eine Stadtführung – während Du trainierst. Loslaufen, Entdecken, Stadtgeschichte hören und nicht mehr aufhören wollen.

25 Callcenter-Reportage
Offener Brief an Günter Wallraf

26 Weiterbildung zum Discounter-Preis
e-Learning vs. klassischem Training

32 Power2Voice
Der Scout im Interview mit Erik A. Feingold, President & CEO der Gold-Gate GmbH.

34 Telefonflirt
Berufs-Flirter und Bestsellerautor Phillip von Senftleben, bekannt aus Radio und Fernsehen, über's Flirten in Theorie (und Praxis).

38 www.Die-Besserwisser.de
„Suchmaschinen-Marketing“ Glücksspiel oder Kunst? SEM (Search Engine Marketing) versus SEO (Search Engine Optimization)

Impressum:

CallCenter Scout – Dialoge für Profis **HERAUSGEBER:** www.call-center.ag - Scout Verlagsgesellschaft Dennis Schottler **CHEFREDAKTEUR:** Dennis Schottler **REDAKTION:** Dennis Schottler, Jasmina Neumann **SCOUT-AUTOREN:** Leonart Achterberg, Daniela Simoi, Michael Yell, Dennis Schottler, Jasmina Neumann, Isabel Spangemann **FREIE MITARBEITER:** Heike Staifon, Dietrich Pawlowski, Daniel Schwarz **REDAKTIONSANSCHRIFT:** CallCenter Scout, Turmstr. 37, D-79539 Lössliach, Tel: 0800 22 0 9922, Mail: service@call-center-scout.de, Internet: www.call-center.ag **VERWALTUNGSSITZ:** C/ Rambla dels Ducs 13, ES-07003 Palma de Mallorca **GESTALTUNG:** Eiferles Ethimidis **ANZEIGEN:** Dirk Rötke, Jasmina Neumann **VERLAG:** MediaWelt GmbH - Verlagsgesellschaft Ratingen **DRUCK:** Stürtz GmbH **TITELFOTO:** Bildagentur

Ständige Rubriken

- 03 Editorial
- 04 Inhalt
- 56 Schmunzeln
- 57 Tipps
- 66 Glossar
- 70 Vorschau

Telefonflirt – Alles ist möglich

Berufs-Flirter und Bestsellerautor **Phillip von Senftleben**, bekannt aus Radio und Fernsehen, über's Flirten in Theorie (und Praxis).

Bereits im Spätsommer 2004 stellte Herr von Senftleben das erste Mal sein Können zur Schau – oder sollte man besser sagen zu Gehör? Vor den Ohren mehrerer Tausend Radiohörer präsentierte er sich mit seiner Radioserie DER FLIRTER – PHILIP VON SENFTLEBEN, in welcher es darum geht Frauen auf der Arbeitsstelle anzurufen, mit ihnen zu flirten und sie am Ende nach der privaten Telefonnummer zu fragen. Die spannende Frage lautet immer wieder: „Bekommt er die Nummer oder nicht?“ Seine Erfolgsquote: 85%.

Auch im Interview, oder besser Telefonflirt, mit Jasmina Neumann vom CallCenter Scout, präsentiert Phillip von Senftleben (praktisch) wie es geht. Phillip von Senftleben zum Thema Flirten, Flirtechniken, Business-Flirts und einer außergewöhnlichen Herausforderung: Der Callcenter Scout fordert Phillip von Senftleben zu einem „Battle“ heraus. 20 Zielfirmen und die Frage lautet: „Wer bekommt die meisten Handynummern,...?“

Klingeling - Anruf 13:15 Uhr

Jasmina: Herzlich willkommen beim CallCenter Scout, mein Name ist Jasmina Neumann!

Phillip: Guten Morgen, hier ist Phillip, Phillip von Senftleben.

Jasmina: Guten Morgen? - Um diese Uhrzeit?

Phillip: Uuups – ach ja, ich arbeite Tag und Nacht – da vergisst man die Tageszeitregulung hin und wieder.

Jasmina: Ok, Genehmigt! Vorab vielen herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen für die Fachzeitschrift vom CallCenter Scout ein Telefoninterview zu führen.

Phillip: Natürlich, sehr gerne. Callcenter

sind eine interessante und imposante Zielklientel.

Jasmina: Durchaus, auf jeden Fall. Das liegt sicher an den Varianzen der Kommunikation, was ja bei Ihnen auch ein zentrales Thema zu sein scheint.

Phillip: So ist es.

Jasmina: Dialoge für Profs, im Februar 2010 präsentieren wir diesen Titel das erste Mal. Da dürfen Sie als Profitelefonierer natürlich nicht fehlen!

Phillip: Das finde ich ja wunderbar, dass Sie da an mich gedacht haben.

Jasmina: Selbstverständlich. Ihre Gesprächsführung und Dialogkompetenz hat mich schon so einige Male begeistert und ich liebe Ihre Radio-Comedy. In unserer Branche wird ja verdammt viel gemessen. Ein Beispiel hierfür wären Wandlungsquoten, oder wie man bei uns sagt – Conversionrate. Haben Sie Ihre Erfolge gemessen? Wie viele Damen umschwärmen Sie, um an deren private Telefonnummer zu kommen.

Phillip: Natürlich habe ich das gemessen und wenn ich einführend sagen darf, ich fand das sehr interessant, dass es dabei sogar einen Lerneffekt gibt, bei dem ich die Erfolgsquote am Telefon einfach steigern kann. Mittlerweile bin ich bei einer Quote von 85% wenn es darum geht die private Telefonnummer einer Frau zu bekommen.

Jasmina: Das ist nicht schlecht!

Phillip: Finde ich auch ganz gut.

Jasmina: Wie läuft die Vorbereitung auf so ein Gespräch ab? Legen Sie sich Themen parat und recherchieren Sie über die Zielfirma oder gar Zielperson im Internet?

Phillip: Also bei dem allerersten Gespräch, das ich geführt habe, bin ich einfach ins kalte Wasser gesprungen. Ich war thematisch vorbereitet und um einen Angriffspunkt zu haben rief ich bei einer Zeitschrift für Anzeigen an und inserierte ein Auto. Spannend war, dass ich nicht wusste wer ans Telefon gehen würde. Zum Glück war es aber eine Dame und wir kamen sofort ins Gespräch über zwischen-

menschliche Beziehungen und sogar über Liebe. Ein schönes Thema. Dann kam ich mit einem lyrischen Zitat und die Frau war völlig sprachlos nach, sagen wir, 120 Sekunden. Ich war verwundert, was mit Emotionen in einem Telefonat erreichbar wird! Die Dame hat mir dann auch ihre Nummer gegeben und das hat mich motiviert das Radioformat überhaupt weiter zu führen. Nach dem 100ten Gespräch wurde das dann eine unfassbar, freudvolle, spaßige Routine. Und dann hatte ich nur noch ein Ziel: Effizienzsteigerung!

Die Frau war völlig sprachlos

Jasmina: Lyrische Zitate? Haben Sie die im Kopf oder lesen Sie die von einem vorgefertigten Gesprächsleitfaden ab?

Phillip: Im Kopf! Das gehört dazu, weil mich Sprache generell sehr interessiert. Ich darf jetzt auch gleich mit einem Zitat kommen, welches meine Arbeit in der letzten Zeit stark bestimmt. Ich reise derzeit sehr viel umher und halte Vorträge zum Thema Kommunikationstechnik, gewinnende Kommunikation, Business Flirt – nenne ich das... „Der Mensch ist Mensch durch Worte.“ Wenn man sich dessen bewusst wird, dann weiß man welches Gewicht Worte haben, gerade wenn es um's Überzeugen geht oder darum Menschen für sich zu gewinnen. Ich glaube jetzt bin ich Ihrer Frage irgendwie unbewusst ein wenig ausgewichen,...

Jasmina: Jetzt haben Sie dafür aber schon die nächste Frage in den Raum gelegt, Business Flirt? Unterscheidet man verschiedene Arten von Flirts?

Phillip: Also für mich ist Flirten immer das gleiche Instrument. Das ist mir zumindest nach meiner Radioarbeit klar geworden. Zunächst habe ich gar nicht damit gerechnet, dass sich da irgendwas anderes daraus ent-

wickelt, aber es kamen nach und nach Anfragen von Firmen die wollten, dass ich Ihre Mitarbeiter schule. Und dann habe ich einfach angefangen, das was ich da eher intuitiv getan habe, zu analysieren. Und dann ist mir natürlich aufgefallen, dass ich gewisse Techniken einsetze oder dass diese Techniken im Grunde genommen für jeden anwendbar sind. Was war Ihre Frage noch mal?

Jasmina: Gibt es verschiedene Arten von Flirten? Sie hatten jetzt eben Business Flirt als Definition genannt.

Phillip: Also, im Grunde ist Flirten, das habe ich dann halt festgestellt, eine eigene Kommunikationsform, die darauf ausgerichtet ist einen anderen Menschen für sich, so schnell wie möglich, auf eine sympathische Weise zu gewinnen, vielleicht auch um seine Ziele durchzusetzen. Die Zielsetzung unterscheidet dann, ob es ein romantischer Flirt oder ein Business Flirt ist. Einsetzen kann man es überall. Ich musste letzte Woche zur Behörde – eigentlich für ein unangenehmes Gespräch, und der Herr, mit dem ich da zu tun hatte, wollte nachher dann mit mir Essen gehen. Der hat mir Tipps - wertvolle Tipps - gegeben, die mein Berater mir nie gegeben hätte! Also, dies ist auch eine Form bei der man Menschen auf eben dieser Weise begegnen kann, in der sie einem dann helfen wollen und etwas geben wollen. Großartig, oder?

Jasmina: Das heißt Sie flirten auch mit Männern?

Phillip -lacht - : Im Businessbereich, ja! Das heißt, ich wende meine Kommunikationsregeln eigentlich überall an, ob ich einen günstigen Preis für ein Auto haben möchte, ob ich eine Frau für mich gewinnen oder ob ich einfach nur in irgendeiner Form verhandeln möchte.

Jasmina: Und flirten Sie überhaupt noch privat? Oder nervt's Sie dann irgendwann? Schweigen Sie auch mal?

Phillip: Also, ähhh. Erstens ist Schweigen auch eine Form von Kommunikation, die nicht immer mit Verweigerung zu tun haben muss, sondern zum Beispiel die Machtbalance eines Gesprächs, das ist zum Beispiel beim Verhandeln extrem wichtig,... Das man also diese Machtbalance erhalten kann oder diese herstellen kann - einfach durch Schweigen. Und im romantischen Bereich kann ich es

mir einfach nicht verkneifen eine Frau zum Lächeln bringen zu wollen. Im geschäftlichen Bereich kann ich es mir nicht leisten darauf zu verzichten, weil es einem einfach pekuniäre Vorteile einbringt.

Jasmina: Fällt das Flirten einfacher, wenn man/In ein ansprechendes Äußeres hat, oder können auch unattraktive Männer erfolgreich flirten?

Phillip: Ähm, auf jeden Fall. Am Telefon sowieso. Also wenn wir jetzt im romantischen Bereich bleiben, dann ist es so, dass Männer generell bessere Chancen haben, ganz gleich, wie sie aussehen. Das muss man leider geschlechtsspezifisch ein wenig trennen. Natürlich spielen dann auch noch Alter und solche Faktoren eine Rolle, aber jeder Mensch schlecht übergreifend kann durch ein auf auditiv verbaler Ebene – ich sage das so – auditiv, weil ich das vom verbalen trennen muss, weil auditiv auch zum Einsatz der Sprechstimme zählt und verbal natürlich der Inhalt, die Worte mit denen man agiert, vor- teilhaft agiert,... Und das geht unter anderem darauf zurück, dass man durch Worte die Intuition des Gegenübers ausschalten kann. Ich nenne das die „Drei-Blicke-Technik“. Intuition ist ja ein Filter, der entscheidet sofort, sowohl akustisch als auch optisch: Der ist gut für mich, der ist schlecht für mich. Im romantischen Bereich ist das dann sogar noch diffiziler. Hier entscheidet die Intuition sofort: Den will ich anfassen oder den würde ich nie anfassen. So, und diesen Intuitionsfaktor kann man komplett ausschalten, indem man auf einer anderen Ebene positiv punktet. Ich will damit sagen, dass das Aussehen im romantischen Bereich somit nicht so wichtig ist, wenn man weiß, wie man dies durch Worte und durch ansonsten positives Auftreten umgehen kann.

Jasmina: Ok, Sie haben eben ganz viele Stichworte genannt, die mich an Module und Verkaufsseminare vor uns erinnern. Halten Sie sich für einen guten Verkäufer?

Phillip: Eigenlob ist ja manchmal gesund und deswegen sage ich Ihnen jetzt, dass ich glaube ein guter Verkäufer zu sein! Bescheidener kann ich es nicht ausdrücken. Ich habe Erfahrung, da ich vor einigen Jahren im Vertrieb gearbeitet habe und auch Vertriebler geschult habe. Wir verkaufen das, was uns Spaß macht

Seit 2007 betreiben wir im badischen 3-Ländereck (D/F/CH) Dialog-Marketing auf höchstem Niveau. Unser Management-Team bietet in Summe 150 Jahre Call-Center-Kompetenz. Mittlerweile arbeiten wir mit 48 Kollegen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, an 365 Tagen im Jahr, für über 100 prominente Kunden aus 17 Ländern in 12 verschiedenen Sprachen. Wir möchten Sie, ihre bestehenden und werdenden Kunden begeistern! Dafür eröffnen wir mit dieser Werbeanzeige den 1. Dialog mit Ihnen. Herzlichst, Ihre Agentur aus dem Süden.

www.dd-international.de
+49 - (0)7621-167930

36 PROFINTERVIEW DER FLIRTER

und wir verkaufen auch ein positives Lebensgefühl. Man wird erfolgreich.

Jasmina: In der Telefonmarketingbranche gibt es ja auch jede Menge Leute, die dafür bezahlen, dass sie vertrieblisch unterstützt werden. Ist das nichts für Sie? Haben Sie das schon gemacht? Könnten Sie damit steinreich werden (oder sind sie es vielleicht schon? Falls ja, dann frage ich sie jetzt nach Ihrer Handynummer.

Phillip: Hören Sie auf niedriglich zu sein. Nur mein Finanzamt weiß wie reich ich bin, oder wie nicht... Wie soll ich nun auf diese Frage antworten. Welche Antwort darf ich anbieten? Dieses Thema ist vielschichtig... Also, Verkaufstechniken sind erlernbar und selbstverständlich hatte ich schon mit Callcentern oder Vertrieblern zu tun, die über das Telefon terminieren mussten, vom Medienberater bis hin zu Industrieprodukten die verkauft werden sollten. Telefonterminierung ist ja im Grunde eine Klasse für sich. Außerdem macht es mir sehr viel Spaß mit Menschen zusammen zu arbeiten und nach sechs Stunden zu sehen, dass sich ihre Skills enorm verbessert haben. Sechs Stunden, weil es sich um ein Kurzseminar handelt. Ich habe vier Jahre am Telefon gearbeitet und bin mir meiner Skills durchaus bewusst. Ich weiß, wie ich sie einsetzen kann... Und es ist manchmal so einfach Skills, die nicht genutzt werden, zu erkennen und mir ist es eine Freude den Menschen zu helfen diese richtig einzusetzen – eine wunderbare, effektive Arbeit.

Jasmina: Ok, wollen Sie uns beweisen, wie gut Sie wirklich sind? Wir haben jemanden hier in unserem Team, der sagt: „Phillip von Senftleben? -Anfänger – Der kann mir nicht das Wasser reichen!“ Würden Sie sich mit ihm auf ein „Battle“ einlassen?

Der kann mir nicht das Wasser reichen

Phillip: Immer, ich bin sofort bereit! Ich bin eine Spielernatur und das macht ja auch Spaß.

Skills Fertigkeiten

Perpetuum Mobile Etwas sich ständig Bewegendes

Ich pokere auch sehr gerne... Das vielleicht auch noch einmal zu Ihrer Frage eben. Falls man mal auf's Flirten oder immer freundliche Auftreten keine Lust hat, kann man ja auch mal Schweigen, eine coole Art zu flirten, oder?

Beim Pokern kann man auch auf einer anderen Weise als der verbalen arbeiten. Die Psyche des Anderen verstehen, bewusst Pausen machen bevor man seinen Einsatz macht... Also, ich bin eine Spielernatur. Ich lasse mich auf jeden Wettkampf gerne ein.

Jasmina: Ok, unterschrieben! Nun habe ich aber noch eine Frage zu den Gesprächen. Die Gespräche, die wir nachher im Radio hören... Sind die angerufenen Damen damit wirklich einverstanden, dass man sie live im Radio hören kann? Es gibt doch bestimmt etliche Frauen die sagen: „Peinlich, ich möchte das nicht!“

Phillip: Natürlich gibt es das. Dazu muss ich aber sagen, dass die Gespräche im Radio ein wenig gekürzt sind. Der Name wird raus genommen und auch intime Sachen werden nicht gesendet. Ja, es gelingt mir, beziehungsweise es passiert einfach, dass viele intime Dinge gesagt werden. Darüber hinaus ist es so, dass die Aufnahme des romantischen Gesprächs die eine Sache ist und in der Tat – danke das sie diese tolle und kluge Frage stellen – es ist natürlich so, dass ich danach die Sendeerlaubnis einholen muss. Sobald das Gespräch beendet wurde rufe ich erneut an und versuche die Dame erneut zu überzeugen, damit wir senden dürfen. Wenn es mir nicht gelänge, dann hätten Sie mich bis jetzt auch noch nicht im Radio gehört. Ab und zu gibt es aber auch mal eine Totalabsage, liegt aber unter 1%.

Jasmina: Das kommt vor. Was mich jetzt aber noch interessieren würde ist, ob Sie schon einmal Ihre private Handynummer an jemanden heraus gegeben haben, der gut geflirtet hat.

Phillip: Ähm... selbstverständlich! Es passiert schon mal im Leben, dass man jemanden interessant findet, mit ihm Kontakt haben möchte und seine Nummern austauscht.

Jasmina: Ok, gut. Gibt es sonst noch irgendwas was ich vergessen habe oder was ich dringend über Sie wissen müsste?...

Phillip: Ich will Sie doch nicht bevormunden. Wenn Sie mich noch etwas fragen wollen, gerne... Wenn Sie mich erst einmal ansprechen und ein verbales „perpetuum Mobile“ anstoßen – ich höre nicht mehr auf zu reden.

Jasmina -lacht- : Wir telefonieren dann auf jeden Fall noch einmal wenn wir unser „Battle“ mit unserem Topverkäufer starten...

Phillip: Wie soll das ablaufen? Ich freue mich drauf...

Jasmina: Äh... 20 Zielfirmen... Wer bekommt die meisten Handynummern oder so ähnlich...

Phillip: Super, und um was geht es?

Jasmina: Na ja, darum die privaten Nummern zu bekommen.

Phillip: Naja, man muss doch was gewinnen können!

Jasmina: Ein Essen mit mir?

Phillip: Wo sitzen Sie den?

Jasmina: Dann dem Gewinner gegenüber – oder meinen Sie jetzt? In Lörrach.

Phillip: Wo ist das den?

Jasmina: In der Toskana Deutschlands. Hier scheint immer die Sonne. Also direkt im Dreiländereck, Schweiz, Frankreich, Deutschland. Aber wir haben auch ein Büro in Palma und eines in Berlin.

Phillip: Sie sind also ab und zu in Berlin? Dann klingt das mit dem Essensgewinn doch super.

Jasmina: Sie glauben wirklich daran, dass Sie gewinnen... Alles klar! Wir werden sehen/hören. Jetzt danke ich Ihnen nochmals für das tolle Telefonat und wünsche noch einen schönen Tag.

Phillip: Ich wünsche Ihnen einen Schönen!

Sie wollen wissen, wie der Battle ausgegangen ist? Lesen Sie dazu mehr in der Ausgabe 2 des CallCenter Scout!



Phillip von Senftleben

Berufs-Flirter und Bestsellerautor