

Business Case: DTM-Kampagnenlauf®



Mystery Calls im Automotive After Sales Markt für einen international agierenden Hersteller von Premiumreifen

Vorgaben des Unternehmens/ Ausgangssituation

Der namhafte Hersteller tritt mit einer Tochtergesellschaft als Franchisegeber für den Reifenfachhandel auf und bietet mit unterschiedlichen Fachhandelskonzepten professionellen Support u.a. in den Bereichen Pricing, Verkauf, E-Commerce und Marketing.

Innerhalb von ca. 10 Kalenderwochen sollten ca. 35.000 bis 37.000 Produktmerkmale durch Mystery Calls erfragt und erfasst werden. Das knappe Zeitfenster verlangte von Dialog Telemarketing eine flexible Kapazitätsplanung und effiziente Prozessabläufe.

Ansatz und Vorgehen der Dialog Telemarketing

Dialog Telemarketing hat mit dem **DTM-Kampagnenlauf®** eine Vorgehensweise entwickelt, die sowohl auf eine kontinuierliche und nachhaltige Ansprache der potenziellen Zielgruppe setzt, als auch eine effiziente Durchführung großer Kampagnen ermöglicht.

In einem eintägigen Workshop wurden unsere Vertriebsspezialisten intensiv auf die Anruf-szenarien durch unseren Auftraggeber geschult. Sowohl der Gesamtmarkt als auch die Produkte im Einzelnen wurden hierbei erläutert.

Der direkte Zugriff auf das webbasierte Erfassungssystem ermöglichte eine transparente Dokumentation der Gesprächsergebnisse. Das Unternehmen hatte durch die Lieferung der Ergebnisse in Echtzeit die volle Ergebnis- und Kostenkontrolle über die Kampagne.

Die unmittelbare Kommunikation zwischen der Projektleitung des Unternehmens und unseren Vertriebsspezialisten ermöglichte eine effiziente Durchführung der Kampagne.

Ergebnisse der Kampagne

Innerhalb der geplanten 10 Kalenderwochen wurden 37.000 Produktmerkmale von unseren Vertriebsspezialisten erfasst. Der kontinuierliche Beziehungsaufbau zwischen den Zielpersonen und unseren Vertriebsspezialisten basierte dabei auf Fleißarbeit, Empathie und einer Portion Hartnäckigkeit.

Kontaktdaten:

Dialog Telemarketing GmbH

Dreifaltigkeitsweg 13

89079 Ulm

+49 731 14 111 690

info@dialog-telemarketing.de

www.dialog-telemarketing.de