



**vertriebs-optimierung
e-commerce**

**rainer hinz . unternehmensberatung
augustastr. 26a . 40764 langefeld
tel.: 02173-980798 . mob.: 0171-5885406
info@hinz-e.com . www.hinz-e.com**

**Kunden stören doch nur den
Tagesablauf...**

Frau Müller bearbeitet gerade den Auftragseingang, als schon wieder das Telefon klingelt.

„Schon das 12te Mal heute morgen“, denkt sie und geht entsprechend ungehalten an den Apparat.

„Müller!!!!“ herrscht sie den Telefonhörer an.

„Ja, Entschuldigung, mein Name ist Altmann. Sie haben da eine Anzeige in der Zeitung, dass sie Entwässerungspumpen vertreiben. Können Sie mir sagen, was die kosten und wo ich die bei mir in der Nähe bekommen kann?“ meldet sich völlig eingeschüchtert ein Interessent.

Frau Müller ist es leid, in ihrer konzentrierten Arbeit unterbrochen zu werden und immer wieder die gleichen Auskünfte zu geben, und entsprechend „rustikal“ ist ihr Auftritt am Telefon.

Der arme Herr Altmann merkt das schon am Tonfall und überlegt, ob er nicht doch **lieber beim Wettbewerb nachfragt**. Gott sei Dank gibt es ja mehrere Anbieter für solche Produkte. Aber der Preis würde ihn schon interessieren und so nimmt er den „Kampf“ mit der Dame am Telefon auf.

„Kämpfen“ Ihre Kunden auch manchmal mit dem Vertrieb?

Wie kann man das denn verhindern?

Durch die Bereitstellung von allgemeinen Produktangaben im Internet können schon rund die Hälfte aller Interessenten vorab Informationen abfragen, ohne dass ein Mitarbeiter „genötigt“ wird, immer die gleichen Auskünfte zu geben. Ein Hinweis auf Ihre Internetseite in der oben angesprochenen Zeitungsanzeige spart Ihnen wertvolle Mitarbeiterzeit und die Kunden können „Tag und Nacht“ sowie weltweit informiert werden.

Wie das Internet Ihren Vertrieb und Ihr Marketing noch unterstützen kann, das verraten wir Ihnen: