

# Der Outbound-Guru!

Telesales, Leadmanagement, Potentialanalyse, Marktforschung, Terminvereinbarung und Telemarketing – das sind die Schlagworte, die einem einfallen, wenn man an ‚Outbound‘ denkt. Zumeist wird ohne konkretes Anliegen in Firmen angerufen, um nach der Ansprechpartnerqualifizierung sein eigenes Produkt bzw. seine besondere Dienstleistung einem Entscheider oder zumindest einem Entscheidungsbeeinflusser zu offerieren. Für viele undenkbar, dass diese Arbeit auf Dauer Spaß machen kann. Wir haben jemanden gefunden, der sich hier zu Hause fühlt und täglich am Sekretariat vorbeitelefoniert.

**Scout:** Hallo Herr Schwanck! Wie lange arbeiten Sie schon am Telefon?

**Schwanck:** Seit Beginn meines Studiums vor 15 Jahren. Es begann mit telefonischen Interviews, die ich im Auftrag eines Marktforschungsinstitutes mit Ärzten durchgeführt habe.

**Scout:** Und warum sind Sie dem Telefon seither treu geblieben?

**Schwanck:** Weil meine Leistung adäquat honoriert wird. Nach dem Ablesen von Scripts kamen deren Gestaltung und dann der Verzicht auf die Gesprächsleitfäden, die den meisten Call-Agenten wie Stricke um die Hälse liegen. Nachdem ich gelernt habe, dass alle meine Gesprächspartner Individuen sind, wurde aus schlecht bezahlter Arbeit gut bezahlter Spaß!

**Scout:** Ist Outbound nicht unangenehmer als Inbound?

**Schwanck:** Als eigeninitiativer Aktiver ziehe ich die schwierigere Aufgabe des Outbounds vor – da sie, wenn angemessen, besser bezahlt ist. Wenn ich auf die Pirsch gehe, warte ich schließlich auch nicht, bis eine Dame mich zum Tanzen auffordert.

**Scout:** Was machen Sie aktuell?

**Schwanck:** Ich vereinbare Termine mit der Geschäftsleitung deutscher Mittelstands- und Großunternehmen, die durch unsere Geschäftsführer wahrgenommen werden und im Erfolgsfall zur Beauftragung unserer unternehmensberaterischen Dienste führen.

**Scout:** Das klingt kompliziert bis unmöglich – wie erfolgreich sind Sie?

**Schwanck:** Es ist kein bisschen kompliziert, geschweige denn unmöglich, sofern mein Durchwahl-Datenbestand aktuell ist und ich gut vorbereitet in die Gespräche gehe. Da ich mit moderner Software arbeite der ich alle automatisierbaren Schritte des Akquisitionsprozesses überlasse, entstehen so zwischen 100 und 200 Entscheider-Telefonate pro Monat, die mehr als ausreichen, um die Terminkalender der Geschäftsleitung zu füllen.

**Scout:** Was sind die Gründe Ihres Erfolges?

**Schwanck:** Als Teenager habe ich gelernt, dass ich genau dann Erfolg beim anderen Geschlecht habe, wenn ich mein Ziel vor Augen habe, es klar artikuliere und nicht resigniere, falls der erste Versuch scheitert. Bei der Terminvereinbarung im Auftrag Dritter ist es nicht anders: Beharrlich, aber nicht aufdringlich, betrachte ich nur ein klares ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ des Entscheiders als Erfüllung meiner Aufgabe. Hinzu kommt meine Akribie in der Pflege meiner Kontaktdaten, die mir ermöglicht, jederzeit auf die Vergangenheit Bezug nehmen zu können und zu wissen, wann der Entscheider wo im Urlaub war, wie alt sein Nachwuchs ist und ob seine Sekretärin immer noch auf der Suche nach dem Mann Ihres Lebens ist. „Sie haben aber eine schöne Stimme!“ ist dann ein guter Zauberspruch, um mit einem Lächeln zum Chef durchgestellt und von ihm offenen Ohres angehört zu werden.

**Scout:** Was sollte ein Callcenter-Agent mitbringen, um ähnlichen Erfolg zu haben?

**Schwanck:** Persönlichkeit, Selbstbewusstsein, offene Ohren und ein dickes Fell!

**Scout:** Kann man als Outbounder reich werden?

**Schwanck:** Ich hoffe es! Wenn ich meine Schäfchen im Trockenen habe, gibt es unendlich viele andere Dinge denen ich mich mit Freuden widmen werde. Ich arbeite, um zu leben – und nicht umgekehrt!

**Scout:** Was machen Sie als nächstes?

**Schwanck:** Mich entbehrlich, damit ich delegieren und anschließend Abkehr von der Routine nehmen kann, um dann im Rahmen von Beratungsaufträgen das Outbound-Marketing unserer Kunden zu optimieren. Denn Routine ist für mich persönlich der Motivationskiller Nr.1! ■



**Daniel Schwanck**

b-k-p Consulting GmbH,  
Frankfurt a. M.