



Abteilung: **Blaue Tonne**

Der Scout ist als Auftragsvermittler oftmals vor Ort bei seinen Partnern und informiert sich über die Umsetzbarkeit von Pilotprojekten und Testfeldern. Hierzu sitzt der Scout mit einem 2. Headset neben dem Callcenter-Agenten und lauscht den Gesprächen, gibt Feedback, stellt Fragen und telefoniert auch gerne selber mal vor.

Im hier skizzierten Dialog geht es um das Annoncieren eines neuen Produktkataloges DES Herstellers für Schutz- und Hygienebekleidung. Zielfirmen waren NICHT-Kunden.

Agentin: Guten Tag Herr XXX, mein Name ist YYY von der Firma ZZZ. Sicherlich kennen Sie uns als DEN Hersteller von Hygienebekleidung. Unser neuer Katalog ist fertig und diesen würden wir Ihnen gerne zukommen lassen. Sind Sie für die Auswahl der Lieferanten dieser Produkte verantwortlich?

Herr XXX (Leiter Einkauf): Ja, aber wir haben bereits einen Lieferanten.

Agentin: Was würde Sie motivieren den Lieferanten zu wechseln?

Herr XXX: Nichts, wir sind sehr zufrieden und haben uns vertraglich für die nächsten 24 Monate gebunden.

Agentin: Kennen Sie unsere Produkte und besonderen Lieferbedingungen?

Herr XXX: Nein, das wird ja durch unsere aktuelle Vertragssituation auch obsolet.

Agentin: Wie bitte?

Herr XXX: Wir haben kein Interesse an Ihren Produkten!

Agentin: Dürfen wir Ihnen trotzdem mal unseren neuen Katalog zusenden?

Herr XXX: Welchen Teil des Satzes: „Wir haben kein Interesse“ – haben Sie nicht verstanden?

Agentin: Also darf ich Ihnen unseren Katalog zusenden? Ich würde Sie dann nächste Woche nochmals dazu anrufen.

Herr XXX: Sie brauchen mich nicht noch mal anzurufen!

Agentin: OK, wohin darf ich den Katalog dann senden? Zu Ihren Händen?

Herr XXX: Was soll das bringen?

Agentin: Unser Katalog wird Sie von unseren Leistungen und Produkten überzeugen.

Herr XXX: Wir werden nichts bei Ihnen kaufen!

Agentin: Lassen wir uns überraschen. Darf ich Ihre Adressdaten abgleichen?

Herr XXX: Wofür?

Agentin: Damit der Katalog direkt zu Ihnen kommt.

Herr XXX: Senden Sie es an ‚blaue Tonne‘!

Agentin: Wohin?

Herr XXX: An unsere Firma, Abteilung ‚blaue Tonne‘.

Agentin: Also Firma YYY in der XXX Straße, Abteilung ‚blaue Tonne‘, zu Ihren Händen. ‚blaue Tonne‘ in 2 Worten?

Herr XXX: Ja!

Agentin: Dann bedanke ich mich für die Zeit, die Sie sich genommen haben und wünsche noch einen schönen Tag.

Herr XXX: Tschüss! ■