



16

Business Flirt



24

Die Geldmaschine für SEO-Agenturen



48

Die Deutsche Post AG behauptet Marktführerschaft



50

Berufung –
Telefonieren



06

Wer ist Daniel Sonne?

Daniel Sonne – Sonne wie Mond, nur heller! Haben Sie schon mit Herrn Sonne telefoniert? Nein? Werden Sie aber! Vergessen Sie Marcell D'Avis, Herrn Kaiser oder andere imaginäre Kundenbetreuer.

» MARKETING | VERTRIEB

10 **Imagefilm für Callcenter**

Wenn die Branchen-Verbände keinen Erfolg haben, nehmen die Betroffenen das Ruder selbst in die Hand.

40 **Messen messen?**

Wie effektiv ist die Teilnahme an einer Messe?

56 **Marketing für Marken**

Ist der Ruf erst ruiniert...

- Faktenkontor über den Markenmehrklang aus Bekanntheit, Sympathie und Kompetenz.

62 **Neukunden durch Onlinevideos**

Sie haben keinen Film auf Ihrer Internetseite? Sollten Sie aber!

64 **Politik und Werbung sind kein Traumpaar**

Der ehemalige Leiter des Bundestagsbüros berichtet über Politmarketing und andere Machenschaften.

» DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

16 **Business Flirt**

Bericht eines Outbound-Profis: So flirteten Sie sich zur Terminvereinbarung.

32 **Adresshandel unter die Lupe genommen**

Wie Sie die Spreu vom Weizen trennen.

34 **„Wir sind anders!“**

Wenn Callcenter Agenten Porsche fahren. Besuch bei einem etwas anderem Callcenter.

50 **Berufung – Telefonieren**

Eine Telefonseelsorgerin im Interview.

**Impressum:****HERAUSGEBER:**

SCOUT MEDIA Verlagsgesellschaft
Dennis Schottler
www.call-center.ag

CHEFREDAKTEUR:

Matthias Pawlowski

SCOUT-REPORTER:

Isabel Spangemacher
Jasmina Neumann
Lennart Achterberg
Dietrich Pawlowski
Daniel Schwand

BILDREDAKTION

Daniela Simon

ANZEIGENVERKAUF UND DISPOSITION:

Tanja Brugger
Jasmina Neumann

REDAKTIONSANSCHRIFT:

SCOUT MEDIA Verlagsgesellschaft
Hohenzollerndamm 27a
D-10713 Berlin

VERSAND:

Renata Böhm

GESTALTUNG:

Elefterios Efthimiadis
Melanie Klein
Peter Müller

VERLAG:

MediaWelt GmbH, Ratingen

DRUCK:

Stürtz GmbH, Würzburg

TITELFOTO:

Bildagentur fotolia

BILDNACHWEISE:

Titel: Sascha Burkard @ fotolia.de
S. 08: View7 @ fotolia.de
S. 08: Ivo Brezina @ fotolia.de
S. 20: Eric Isselée @ fotolia.de
S. 24: Andres Rodriguez @ fotolia.de
S. 28: Spacemanager @ fotolia.de
S. 29: Sergii Tsoma @ fotolia.de
S. 42/43: Imagetam @ fotolia.de
S. 48: Detailblick @ fotolia.de
S. 50: Max & Micha Mai @ fotolia.de
S. 51: Radu Razvan @ fotolia.de
S. 52: Giordano Aita @ fotolia.de
S. 56: Aleksandr Stennikov @ fotolia.de
S. 58: Asiln @ fotolia.de
S. 62: K.C. @ fotolia.de
S. 64: Ewolff @ fotolia.de
S. 70: Nicole Effinger @ fotolia.de
S. 76: Enot-poloskun @ istockphoto.com
S. 82: Contrastwerkstatt @ fotolia.de
S. 82: Jakub Krechowicz @ fotolia.de
S. 82: Sascha Bergmann @ fotolia.de
S. 82: Kebox @ fotolia.de
S. 82: MibPhoto @ fotolia.de
S. 82: Imabase @ fotolia.de
S. 82: G.Light @ fotolia.de
S. 82: Kaboliczech @ fotolia.de

STÄNDIGE RUBRIKEN

Editorial 03
Inhalt 04
Leserbriefe 74
Glossar 76
Vorschau 82

▶ SPEZIAL**20 Lassen Sie Ihre Löwen los ...**

Nutzen Sie den
Multiplikatoreffekt.

**48 Die Deutsche Post AG
behauptet
Marktführerschaft**

Auf die Brieftauben ist Verlass!

**58 Übersetzer suchen –
Übersetzer finden**

Bei der Suche nach einem
passenden Übersetzer kann
man ganz viel falsch machen.

**70 BusinessPunk
vs. Knigge**

Krawatte war gestern - und
was sagt der Schlipshändler
dazu?

▶ INTERNET**24 Die Geldmaschine für
SEO-Agenturen**

Das Leben ist eine Suche.

28 Die Search Lüge

... und sie kosten doch,
die Impressionen bei Google AdWords!

▶ HARDWARE | SOFTWARE**42 Henne, Ei und der Weg
zum Kunden**

Außendienstterminierung über
Telemarketing.

54 Das Headset

Luxus oder Standard?
Der Produkttest im Hause des Nutzers
hilft bei der Entscheidungsfindung.

**66 Dialogmarketingsoftware
kinderleicht**

Intuitive Bedienung schafft Platz für
Kernaufgaben!