



---

Whitepaper:  
Tien Tips voor het kiezen van een  
Telemarketingbureau.

---

**Whitepaper: Tien Tips voor het kiezen van een Telemarketingbureau.**

Een telemarketingbureau is vaak een belangrijk onderdeel van het verkoopproces. Daarom is het cruciaal dat u het juiste bureau kiest, welke u volledig vertrouwt en die uw organisatie op een professionele en goede manier vertegenwoordigt.

Het juiste bureau vinden kan een moeilijke opgave zijn en soms een proces van "trail en error". Het is belangrijk dat u de juiste keuze maakt zodat het verkoopproces doorgaat en de business doormiddel van telemarketing kan groeien.

Hoe meer kennis u heeft, hoe beter u een beslissing kan maken.

Deze paper is bedoeld om u te helpen met inzichten en vragen die u kunt stellen aan uw potentiële telemarketingpartners. Op deze manier krijgt u zoveel mogelijk kwalitatieve informatie van de potentiële telemarketingbureaus welke u staat stelt om een betere beslissing te maken.

**We hebben ons beperkt tot 10 vragen waarvan wij het gevoel hebben dat ze erg belangrijk zijn om te vragen.**

**Vraag 1: Is het een specialistisch telemarketingbureau?**

Er zitten fundamentele verschillen in de vaardigheden om succes te hebben binnen de business to business telemarketing en binnen de business to consumer telemarketing. Hetzelfde geldt eigenlijk ook voor inbound en outbound telemarketing.

Sommige bureaus gebruiken dezelfde medewerkers voor verschillende specialisaties. Simpel gezegd worden de vaardigheden van de medewerkers en het bureau niet optimaal benut. Dit zorgt ervoor dat de kans op succesvolle telemarketing verminderd.

Zorg ervoor dat u een partner kiest die gespecialiseerd is in projecten van uw kaliber; mocht dat b2b, b2c, inbound, outbound of leadgeneratie zijn.

**Vraag 2: Maakt het telemarketingbureau gebruik van scripts?**

Wat zou u denken als een verkoper in uw kantoor staat om iets te verkopen en onmiddellijk zijn koffer open doet en begint te lezen van een papiertje "Goedemorgen, mijn naam is Ronald van ALBE Datasystemen. We zijn gespecialiseerd.. etc". Waarschijnlijk zou u hem de deur wijzen. Scripts werken niet, vooral niet binnen de business to business wereld.

U gebruikt zelf ook geen script, juist omdat u het ook hoort wanneer iemand een script gebruikt. Ga daarom specifiek op zoek naar telemarketingbureaus die medewerkers in dienst hebben die vaardig genoeg zijn en dus geen script nodig hebben om ieder gesprek succesvol af te ronden.

### **Vraag 3: In hoeverre is het mogelijk om contact te hebben met uw team telemarketeers?**

Heeft het telemarketingbureau een open deur beleid? Geven ze voldoende mogelijkheden om direct in contact te komen met uw aangewezen team? Ervan uitgaande dat u deze heeft? Als u dit niet heeft dan zou dat een heleboel andere vragen oproepen, zoals hoe het telemarketingbureau haar kennis en expertise vergaard en verdeeld binnen een project.

U heeft voordeel als u toegang heeft tot uw team zodat u kunt luisteren als zij bellen namens uw organisatie. U kunt naast ze zitten met een headset waarmee u beide kanten van de conversatie kunt horen. Zo krijgt u uw prospects reactie te horen op uw propositie en u hoort onverwachte bezwaren die de telemarketeer tegenkomt. Door rechtstreeks contact heeft u de mogelijkheid om snel informatie te delen en het resultaat te maximaliseren.

Business to Business telemarketing werkt alleen echt goed wanneer er een goede relatie is tussen opdrachtgever en telemarketeers. Face to Face contact is hierin de beste en snelste manier om een relatie op te bouwen. Eigenlijk zou u het kunnen zien als het aangaan van een partnership.

### **Vraag 4: Zijn de medewerkers in loondienst?**

Heeft het telemarketingbureau haar eigen medewerkers in dienst? Sommige telemarketingbureaus werken met thuiswerkers of uitzendstudenten. houd hier rekening mee, want dit werkt vaak niet in de business to business wereld. Het mist dan ook de mogelijkheid om een partnership aan te gaan.

Vraag het telemarketingbureau hoe deze haar personeel selecteert en van waaruit deze werken. Vraag dan ook even de gemiddelde leeftijd en het type achtergrond dat de telemarketeers hebben; bijvoorbeeld welke sales ervaring deze hebben.

### **Vraag 5: Worden de medewerkers van het team gemotiveerd? Zo ja hoe dan?**

Vraag naar de manier waarop de medewerkers worden gemotiveerd/ geprikkeld. Als het telemarketingbureau goede medewerkers in dienst heeft, dan is het zeer waarschijnlijk dat deze goed reageren op prikkels/incentives. Hun prestaties zullen dan sterk afhangen van het soort prikkel daat gebruikt wordt.

Wees even extra voorzichtig als er wordt geprikkeld op output alleen. Dit zijn bijvoorbeeld prikkels als; maak 2 afspraken per dag en verdien extra. U kunt er dan zeker van zijn dat de 2 afspraken per dag worden gehaald en het extra geld word verdient, maar de kwaliteit van de afspraken kan wel lager zijn dan gewenst. Misschien rijdt u heel Nederland door langs afspraken met bedrijven die geen interesse hebben om iets af te nemen.

Ga op zoek naar gebalanceerde prikkels/incentives welke belonen op zowel kwaliteit als kwantiteit.

### **Vraag 6: Wat is de leeftijd en ervaring van de telemarketeers?**

Vraag even goed door naar de leeftijden en wat nog belangrijker is ga zelf in ieder geval (voor u een beslissing heeft gemaakt) kijken op het kantoor. Oordeel zelf en vraag de telemarketeers naar hun werkervaring en leeftijd. Luister gelijk even een aantal gesprekken mee om zelf een goed oordeel te kunnen geven over de werkwijze en vaardigheden van het bureau.

Als u dan toch op de werkvloer bent, geef een oordeel aan de werkomgeving. Om de prestaties te maximaliseren zullen de telemarketeers zich goed moeten voelen over henzelf, over het telemarketingbureau en over uw product en/of dienst.

Zoek naar tekenen van een ondersteunende en teamspirit omgeving. Luister naar wat er gebeurt als iemand een goed resultaat behaalt binnen een project – feliciteren de collega's de telemarketeer? Ze zullen zeker niet positief reageren wanneer een strenge managementstijl gehanteerd wordt, maar ze zullen wel goed functioneren met teamspirit en alle ondersteuning krijgen om successen te behalen.

**Vraag 7: Hoe wilt u en uw organisatie dat er wordt omgegaan met voor u gegenereerde afspraken of leads?**

Vraag naar hoe wordt omgegaan met de resultaten die worden gegenereerd binnen uw project. Zijn die resultaten, in termen van afspraken of leads, alleen voor u? Staat het telemarketingbureau daar garant voor? Of misschien nog belangrijker kunnen ze een overeenkomst tekenen wat hen verplicht om de resultaten binnen uw project met geen enkel ander bedrijf te delen?

Sommige telemarketingbureaus verkopen afspraken of leads aan meerdere klanten en of relaties. Dit verkleint de kans op new business voor u aanzienlijk en gebeurt nog op vrij regelmatige basis bij telemarketingbureaus in Nederland.

**Vraag 8: Bent u eigenaar van de voor u project gebruikte database?**

Wat gebeurt er precies met de voor u gebruikte database en hoe gaat het bureau hiermee om. Blijft u ten alle tijden eigenaar van de database, en is deze door u in te zien en te gebruiken? De database wordt door telemarketing extreem verreikt en zal samen met de gegenereerde afspraken en leads een belangrijke waarde hebben. Vraag dan ook duidelijk en zet het op papier, dat u eigenaar van de database bent en het bureau deze op geen enkele manier kan gebruiken voor andere opdrachten.

**Vraag 9: Is er een duidelijke structuur binnen een telemarketing project?**

Als u getekend heeft voor een telemarketing project met uw telemarketingpartner, wat gebeurt er hierna? Is er een structureel proces dat verzekerd dat er activiteit tussen beide partners is? Zijn deze stappen helder en duidelijk voor beide partijen zoals het voorbeeld hieronder?

- Training van de telemarketeers
- Vervaardigen relevante adressen
- Rapportage van het project
- Communicatie tussen u en de telemarketeers
- Het proces van het maken van de telefoongesprekken en het gebruik van de systemen
- Probleem oplossing
- Beoordeling voortgang
- Etc..

Wordt u betrokken in het hele proces, en zo ja, wanneer en hoe? Gebruik uw oordeel om vast te stellen of het project aan uw behoeften voldoet en of het resultaat dat geleverd wordt wenselijk is.

**Vraag 10: Wat is het minimaal aantal uren waarvoor moet worden getekend en wat is de minimale contractduur?**

Voor hoe lang moet u zich committeren aan een telemarketingbureau? Als uw telemarketingpartners u voor zich moet "winnen" op reguliere basis, dan zal dit helpen om de motivatie en werklust hoog te houden. Als u zich voor een lange periode bindt aan een telemarketingbureau dan is dit juist weer een hele andere zaak.

Er zitten grote verschillen tussen partijen. Kijk goed naar de verschillende opzetten en kijk vooral naar de motivatie om continue te scoren.