

Medieninformation

Tipps für die sichere Verkaufsberatung an der Haustür

Überfüllte Läden, die Suche nach einem Verkäufer, schlechte Beratung und langes Anstehen an der Kasse - Einkaufen kann heutzutage für die Verbraucher mehr Stress als Erlebnis sein. Der Direktvertrieb bietet hier eine bequeme Alternative: Die individuelle Beratung von gut geschulten Verkäufern in den eigenen vier Wänden gehört in vielen Branchen bereits zum Standardservice. Um alle Vorteile des Direktvertriebs zu erleben, sollten die Verbraucher einige Punkte beachten.

Wer kennt das nicht? Es klingelt an der Haustür, man öffnet und vor der Tür steht ein freundlicher Verkäufer, der ein Produkt oder eine Dienstleistungen in einem persönlichen Beratungsgespräch anbietet. Doch kann man dem Verkäufer an der Haustür wirklich vertrauen? Ranger Marketing, Außendienstpartner namhafter Kunden der Energie-, Finanz- und Telekommunikationsbranche, weiß um die Angst der Verbraucher, Opfer unseriöser Anbieter zu werden. Daher gibt der europäische Marktführer im Direktvertrieb vier Tipps, wie sich Verbraucher vor „schwarzen Schafen“ an der Haustür schützen können:

Checkliste für Verbraucher | Kurzversion

1. Identifikation

Autorisierte Kundenberater tragen sichtbar einen Lichtbildausweis:
Wer steht vor mir, und im Auftrag welches Unternehmens?

2. Information

Die Informationen sind vollständig und wahrheitsgemäß.
Auch der Hinweis auf die Rücktrittsmöglichkeiten darf nicht fehlen.
Es werden Originalbroschüren und Antragsformulare verwendet.
Ein Durchschlag des Antrags bleibt beim Kunden.

3. Abwicklung nach Vertragsabschluss

Unmittelbar nach Vertragsabschluss erhält der Kunde einen Anruf: Hier wird der Antrag samt Inhalt noch einmal bestätigt und das Beratungsgespräch bewertet.
Niemals werden bei Vertragsabschluss Gebühren per Barzahlung kassiert.

4. Korrektes und freundliches Verhalten

Seriöse Kundenberater informieren individuell und vorteilhaft für den Kunden.
Zurückhaltend und ohne aufdringlich zu sein.

Checkliste für Verbraucher | Langversion

1. Identifikation

Es ist Ihr gutes Recht zu erfahren, mit wem Sie es zu tun haben.

Ein seriöser Kundenberater stellt sich vor jedem Gespräch wahrheitsgemäß und unaufgefordert vor.

Er ist verpflichtet, deutlich sichtbar einen Ausweis zu tragen, der folgende Elemente enthält:

- Name des Kundenberaters und aktuelles Lichtbild
- Name bzw. Logo von Direktvertriebsunternehmen und beworbenem Produkt
- Telefonnummer für Rückfragen (auch über die Visitenkarte möglich)

Einen Muster-Lichtbildausweis in Druckauflösung stellen wir gern bereit.

2. Information

Service heißt in erster Linie eine lückenlose Beratung und Hilfestellung.

Je mehr Fragen Sie stellen, desto besser ist Ihr Schutz vor Missverständnissen.

Ein professioneller Berater ist intensiv ausgebildet und informiert Sie wahrheitsgemäß und vollständig. Folgende Angaben dürfen nicht fehlen:

- Umfang der angebotenen Leistungen / Preise und Konditionen
- Umfang der Garantie, bzw. Gewährleistung und Haftung
- Lieferzeiten und -bedingungen
- das gesetzliche Widerrufsrecht

Zu einer persönlichen Beratung können Sie schriftliche Informationen verlangen. Originalbroschüren und -formulare des Auftraggebers sind daher Pflicht.

Ein Durchschlag des Antrags bleibt beim Kunden.

3. Abwicklung nach Vertragsabschluss

Mitarbeiter seriöser Direktvertriebsunternehmen kassieren niemals direkt nach Vertragsabschluss Gebühren per Barzahlung. Jegliche Abrechnung erfolgt durch den Auftragnehmer.

Nachdem sich der Kunde für das Produkt entschieden hat, sollte er den Anruf eines Service Centers erhalten. Hier werden alle Vertragsdaten noch einmal überprüft und eine Bewertung des Kundenberaters erbeten. Mit diesem Anruf geht der Anbieter sicher, dass der Kunde das Produkt tatsächlich wünscht und vermeidet Missverständnisse. Der Kunde hat zudem immer die Möglichkeit, innerhalb von 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

4. Korrektes und freundliches Verhalten

Fest angestellte Kundenberater unterliegen sehr strengen Verhaltensrichtlinien, die Bestandteil ihres Arbeitsvertrages sind. Sie überreden ihre Kunden nicht zur Unterzeichnung eines Antrags, sondern zeigen lediglich Möglichkeiten auf und beraten im Sinne des Kunden.

Ein höfliches und unaufdringliches Verhalten und ein gepflegtes Erscheinungsbild sind selbstverständlich.

Seriöse Kundenberater verhindern einen Verkauf, wenn der Verbraucher

- das Produkt nicht benötigt
- nur das Gespräch schnell beenden will

Ein guter Kundenberater merkt, wenn er ungelegen kommt.

Besuche finden zu angemessenen Uhrzeiten statt.

Auf Wunsch des Verbrauchers

- verzichten Kundenberater auf das Unterbreiten des Angebotes
- wird die Beratung auf einen späteren Zeitpunkt verschoben
- bieten die Mitarbeiter aber auch zusätzlichen Service, beispielsweise bei technischen Fragen

Weitere Informationen zum Direktvertrieb unter www.ranger.de

Ranger Marketing ist europäischer Direct Sales-Marktführer und wurde 1992 gegründet. Europaweit erreicht das Unternehmen mit 2.500 Kundenberatern/innen und 150 Vertriebsstandorten einen Jahresumsatz von etwa 120 Millionen Euro. Neben Deutschland ist Ranger Marketing in vier weiteren Ländern vertreten: Frankreich, Schweiz, Tschechische Republik und Ungarn.

Pressekontakt:

Ranger Marketing & Vertriebs GmbH	presse@ranger.de
Patrick Neumann	Telefon: 0211 – 2000 8288
Leiter Unternehmenskommunikation	Telefax: 0211 – 9209 8288