"Ich telefoniere einfach leidenschaftlich gerne"

Autor(en): **Vollenwyder, Usch / Arnold, Heidi**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung**

Band (Jahr): **88 (2010)**

Heft 3

PDF erstellt am: **02.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-723010

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

«Ich telefoniere einfach leidenschaftlich gerne»

Seit zwölf Jahren verkauft Heidi Arnold Zeitlupe-Abonnemente via Telefon – mit grossem Erfolg. Die engagierte Marketingmitarbeiterin erzählte Redaktorin Usch Vollenwyder von ihrer Freude an telefonischen Kontakten.

Was erfolgreiches Telefonmarketing ausmacht? Erstens muss man gerne telefonieren. Zweitens braucht es die Freude am Produkt, das am Telefon verkauft werden soll, und drittens benötigt man Ausdauer. Alle drei Punkte treffen auf mich zu: Ich telefoniere leidenschaftlich gern, ich finde die Zeitlupe ein spannendes und informatives Magazin für Menschen in der zweiten Lebenshälfte, und schliesslich lasse ich mich von Misserfolgen nicht so schnell entmutigen. Selbst wenn ich an einem Vormittag mehrere Absagen hintereinander bekomme, bleibe ich am Ball: Ich telefoniere weiter und freue mich über jedes gewonnene Abonnement.

Ich bin seit 24 Jahren in diesem Geschäft. Vorher hatte ich als Verlagsmitarbeiterin im Abonnementsdienst von Ringier Erfahrungen im Zeitschriftenbereich gesammelt. Danach absolvierte ich eine Weiterbildung und konzentrierte mich aufs Telefonmarketing. Seit zwölf Jahren arbeite ich ausschliesslich für die Zeitlupe: Ich telefoniere Leserinnen und Lesern, die ein Probeabonnement bestellt haben, deren Geschenkabonnement nicht mehr erneuert wird, die bei einer Kantonalen Pro-Senectute-Stelle arbeiten oder die von einer Aktion profitiert haben – zum Beispiel drei Nummern für dreizehn oder fünf Nummern für zwanzig Franken. Ich frage sie, ob sie die Zeitlupe nun definitiv abonnieren möchten.

Zwei Drittel positive Reaktionen

Da bekomme ich die verschiedensten Reaktionen zu hören. Sicher zwei Drittel der Rückmeldungen sind positiv: Die Zeitlupe sei ein gutes Magazin, dem man interessante Beiträge entnehmen könne, mit vielen Informationen und besonderen Angeboten. Die Gedicht- und Liedersuche oder die Sammelecke zum Beispiel scheinen besonders geschätzt zu werden. Reklamationen gibt es auch, aber die sind viel seltener: Die Zeitlupe sei zu teuer, enthalte zu viel Reklame, sollte doch monatlich und nicht nur zehn Mal im Jahr erscheinen. Dann bin ich jeweils froh, wenn ich antworten kann: «Ich arbeite extern und habe keinen Einfluss auf die Arbeit von Redaktion und Verlag.»

«Ich bekomme die verschiedensten Reaktionen zu hören. Sicher zwei Drittel der Rückmeldungen sind positiv.»

Mein Arbeitsplatz befindet sich in meiner Stube, am Pult in einer Ecke am Fenster. Jede Woche wird mir vom Zeitlupe-Verlag eine Liste mit Adressen zugeschickt, im Monat zwischen drei- und fünfhundert. Die Liste lege ich neben mein Telefon, dann rufe ich Nummer um Nummer an. Es kann vorkommen, dass ich tagelang Dutzende Male die gleiche Nummer wähle – und nie ist jemand zu Hause. Manchmal klappt es sofort, und ich habe innert weniger Minuten ein Abo gewonnen. Die Arbeitszeiten habe ich mir genau vorgegeben: Ich telefoniere von Montag bis Freitag von zehn vor neun bis halb zwölf Uhr und wieder ab zehn vor eins.

Wie lange ich am Nachmittag arbeite, hängt vom Wetter ab. Bei Regen und Kälte sind die Leute eher zu Hause, dann telefoniere ich bis zwanzig nach sieben Uhr. Danach kommt die «Tagesschau» – ein schlechter Zeitpunkt zum Telefonieren! Ich weiss mittlerweile recht gut, wann mögliche Abonnentinnen und Abonnenten kaum zu gewinnen sind: Vor dem Mittagessen ist ungünstig, dann wird gekocht. Ab Mitte Dezember bis über die Festtage erreiche ich sie ebenfalls nicht, dann stehen die Weihnachtsvorbereitungen im Vordergrund.

Jede Adressliste, die ich abgearbeitet habe, schicke ich ans Verlagssekretariat der Zeitlupe zurück und schreibe dazu, wie viele Abonnentinnen und Abonnenten ich gewinnen konnte. Das sind in der Regel fast die Hälfte aller Adressen. Selbstverständlich setze ich beim Telefonieren nie Druck auf, aber natürlich versuche ich, die Leute zu motivieren. Wenn sie zum Beispiel sagen, sie hätten jetzt im Garten viel zu tun, ermuntere ich: «Möchten Sie nicht die Zeitlupe auf den Herbst hin bestellen, wenn die Tage länger werden und Sie weniger draussen sein können?»

Bild: Renate Wernli

Viele sind dann wirklich froh um diesen Hinweis. Wenn ich aber merke, dass jemand nur mir zuliebe die Zeitlupe abonnieren will, weil ich so freundlich sei oder eine nette Stimme habe, dann sage ich: «Wenn Ihnen die Zeitlupe gefällt und Sie sie abonnieren, dann bin ich froh. Ich möchte aber auf keinen Fall, dass Sie die Zeitschrift nur wegen mir bestellen.» Mir ist sehr wichtig, dass ich jederzeit korrekt und fair bleibe.

Es gibt auch Telefone, da kann ich einfach nicht auflegen. Es sind vor allem Frauen, die mir ihre Sorgen anvertrauen. Wenn sie ins Erzählen kommen, beginnen viele zu weinen. Ach, es gibt ja so viel Leid auch in unserem Land! Menschen, die nur von der AHV leben müssen, kein Erspartes haben, denen noch der Ehepartner gestorben ist… Irgendwann muss ich sagen, es tue mir leid, ich müsse weiterarbeiten, aber ich würde ihnen alles Gute wünschen. Das verstehen die meisten sofort. Oft entschuldigen sie sich, dass sie mich aufgehalten haben. Dann denke ich: «Es würde vielen Männern und Frauen in unserer hektischen Gesellschaft guttun, einmal in eine solche Situation hineinzuhören. Sie würden ein Stück dankbarer und reicher werden.»

Zu früh für den Ruhestand

Unangenehme Telefone habe ich wirklich sehr selten. Natürlich gibt es Leute, die sich gestört fühlen, gehässig sind oder das Telefon gleich wieder auflegen. Es kommt sehr darauf an, wie ich selbst am Morgen aufgelegt bin. Mir scheint, dass ich meine Stimmung jeweils eins zu eins weitergebe. Deshalb singe ich am Morgen laut vor mich hin – ich bin in einem Chor und spiele auch Handorgel und Keyboard –, lasse dann im Hintergrund leise Musik laufen, setze mich ans Pult und stimme mich positiv auf das erste Telefon ein. Wenn dieses gleich ein Abo einbringt, bin ich happy und denke: «Ja, was willst du noch mehr?»

Für jedes verkaufte Abonnement erhalte ich einen Betrag. Je nach Auftrag – wenn es aus einer langen Liste von Adressen erfahrungsgemäss nur wenige Abonnemente gibt – werde ich im Stundenlohn bezahlt. Eigentlich wollte ich mich mit siebzig Jahren aus dem Telefonmarketing zurückziehen. Jetzt bin ich 74 und immer noch dabei. Ich kann mir noch nicht vorstellen, mich zur Ruhe zu setzen. Das würde mir langweilig. Das merke ich schon, wenn die Zeitlupe im Sommer und im Winter jeweils als Doppelnummer erscheint und ich weniger zu tun habe. Dann kommt der Moment, wo ich mich ans Pult setze und denke: «Ach, ich sollte doch endlich wieder telefonieren können!»

Weitere Informationen

Die Zeitlupe, das Magazin für Menschen mit Lebenserfahrung, herausgegeben von Pro Senectute Schweiz, finanziert sich ausschliesslich über Abonnemente und Inserate. Das Abonnement kostet CHF 42.–; Schnupperabos gibt es für CHF 13.– (3 Ausgaben). Die Zeitlupe bietet sich auch an als Geschenk für Menschen in der zweiten Lebenshälfte. Adresse: Zeitlupe, Schulhausstrasse 55, Postfach 2199, 8027 Zürich, Telefon 044 283 89 13, Fax 044 283 89 10, Mail info@zeitlupe.ch, Internet www.zeitlupe.ch