

Douwe Egberts Professional Germany GmbH · Friedrich-Koenig-Straße 35 · D-55129 Mainz

Klaus Schinko Consulting  
Emotionaler Verkauf · Direktvertrieb · Telefonmarketing  
Herrn Klaus Schinko  
An der Römervilla 6  
55545 Bad Kreuznach

Mainz, 17. Dezember 2014

Sehr geehrter Herr Schinko,

gerne bestätigen wir Ihnen die positive Zusammenarbeit mit Douwe Egberts Professional Germany GmbH im Bereich Telemarketing und Sales-Service.

**Douwe Egberts Professional Germany** gehört zu D.E MASTER BLENDERS 1753 mit Sitz in Amsterdam. Als international operierendes Unternehmen unterstützen wir unsere Kunden mit innovativen Produkten und Lösungen für den Außer-Haus-Markt. Dazu bieten wir hochwertige Premiumkaffees, professionelle Kaffeemaschinen und exzellenten technischen Service. Zusammen ein System, das Kaffeegenuss überall und zu jeder Zeit bequem und einfach garantiert. Jährlich genießen Menschen aus aller Welt über 70 Milliarden Tassen unserer bekannten Qualitätskaffees.

Der **Sales-Service** unterstützt den gesamten Vertriebsbereich insbesondere durch die Gewinnung von Neukunden-Leads und das entsprechende Terminmanagement für unsere Hauptzielgruppen Small Business, Medium Business, Hotellerie, Krankenhaus und Altenheime für ca. 50 Außendienstmitarbeiter.

Im ersten Schritt konnten wir durch Ihre Beratung schnell und qualitativ gutes Personal im Bereich Sales Service aufbauen. Zusammen mit unserem Leiter Sales Service begleiteten Sie komplett einen Rekrutierungs- und Onboarding-Prozess von 6 neuen Mitarbeitern im Bereich Sales Service. Dazu gehörten:

1. Entwicklung von zielgruppeneeigneten Personalanzeigen (Print und online) sowie weiteren Strategien
2. Rücklaufmanagement inkl. Telefoninterviews sowie strukturierten Personalinterviews
3. Vorauswahl und Durchführung von Assessments zur Auswahl der geeigneten Mitarbeiter/innen
4. Erstes Onboarding-on-the-Job

**Douwe Egberts Professional Germany GmbH**  
Friedrich-Koenig-Straße 35, D-55129 Mainz  
T +49 61 31-50 69-0, F +49 61 31-50 69-710, [www.deprofessional.de](http://www.deprofessional.de)  
Geschäftsführung: Udo Leunissen, Sybren Aaij

Deutsche Bank Mainz, BLZ 550 700 40, Kto.-Nr. 0100 750,  
BIC Code: DEUTDE5M, IBAN: DE89 5507 0040 0010 0750 00,  
USt-Id-Nr. DE 184 359 164, Finanzamt: Mainz Mitte 26/667/04531,  
Zuständiges Registergericht: Amtsgericht Mainz, Sitz Mainz HRB 38 63



**DOUWE EGBERTS**  
PROFESSIONAL

*Diese Trainingsanforderung setzte Herr Schinko in einem Folgeprojekt hervorragend um mit seinem Zertifikats-Training „Telefonieren kann ja JEDER ... LERNEN! – Emotionale Kommunikation im telefonischen Kundenmanagement“. Über 16 Wochen hinweg lernten und trainierten die Mitarbeiter der Abteilung Sales Service on- und-off-the-Job folgende Module und Telefonmarketing-Kenntnisse:*

1. Erfolgreiche Einwand-Argumentation: Lobformen, Swish- und Reframing – Technik
2. Abschluss-Signale, -Kommunikation und Nachmotivation
3. Pro-aktive Dialogführung - Fragetechniken – Screening - Aktives Hinhören und Feedback
4. Kein Rennen ohne Ziel- kein Telefonieren ohne Konzept
5. Begrüßungstechnik mit Impuls und positive Gesprächsöffner
6. Verkaufspsychologie: Bipolares System, Nutzen erkennen und formulieren
7. Die Persönlichkeit eines erfolgreichen Kunden-Service-Managers: Fleiß, Ziele- und Quotendenken, Einstellung, Stärken-Training, Umgang mit Ablehnung, Eigen-Motivation und Spaß am aktiven Telefonieren

Am Ende der Reihe standen neben den Live-Telefonaten schriftliche und mündliche Prüfungen. Im Ergebnis konnte durch das Coaching von Herrn Schinko sowohl die Produktivität deutlich gesteigert werden als auch das Selbstverständnis und die Eigenmotivation der Mitarbeiter wesentlich verbessert werden. Die Qualifikation hatte somit hohe quantitative wie auch nachhaltige qualitative Auswirkung auf unsere Kommunikation mit internen und externen Kunden!

Wir danken Herrn Schinko sehr für diese Zusammenarbeit und können ihn jederzeit weiterempfehlen als Trainer für den Bereich Telemarketing und Sales Service.

Mit freundlichen Grüßen

ppa. Susanne Rieke  
Marketing Director