

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

GROUPEMENT 1

- LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE -

SESSION 2000

- ÉPREUVE D'ALLEMAND -

SUJET

Durée : 2 heures

Le sujet est composé de 3 pages numérotées de 1/3 à 3/3

L'usage du dictionnaire bilingue est autorisé

BTS du groupement 1	Coefficient
ACTION COMMERCIALE	1,5
ASSURANCE	1
PROFESSIONS IMMOBILIÈRES	1
COMMUNICATION DES ENTREPRISES	1

«Kaltakquise» : Immobilienverkauf per Telefon wird immer schwieriger

Wenn Sie überdurchschnittlich gut verdienen, dann ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass Sie auch häufiger angerufen werden, weil Ihnen jemand ein Angebot für eine «interessante Kapitalanlage» machen will.

Klaus-J. Fink, der seit zehn Jahren Immobilienunternehmen im Bereich des Telefonmarketing schult, ist für renommierte Unternehmen wie Bast-Bau, LBS-Immobilien, den Gerling-Konzern oder die IBV tätig. Er schult Teams, die von Callcentern aus versuchen, Termine mit Freiberuflern, Ärzten, Geschäftsführern und leitenden Angestellten zu vereinbaren.

Fink spricht von dem «Tandem»-Prinzip: Die Mitarbeiter des Callcenter vereinbaren auf dem Weg des sogenannten «Kaltakquise» Termine. Später werden diese Termine an professionelle Berater verkauft, die dann versuchen, dem Interessenten eine Immobilie als Kapitalanlage zu verkaufen.

«Einfach war das nie, aber es wird immer schwieriger», so berichtet Fink.

Ein guter Telefonakquisiteur, der am Tag mit 40 bis 50 Personen telefoniert, vereinbart etwa drei Termine, von denen jedoch nur einer oder zwei dann auch tatsächlich stattfinden. Um mit 40 oder 50 Zielpersonen zu telefonieren, sind jedoch mehr als dreimal so viele Anrufversuche nötig- nicht zuletzt deshalb, weil man oft schon an der «Barriere» im Sekretariat scheitert.

Natürlich ist ein vereinbarter Termin keineswegs eine Garantie dafür, dass am Schluss auch tatsächlich eine Immobilie verkauft wird. Je nach Talent des Verkäufers kommt auf acht bis fünfzehn Verkaufsgespräche ein Abschluss. Das heißt aber im Ergebnis: es muss etwa eine Woche von morgens bis abends telefoniert werden, um letztendlich eine Immobilie zu verkaufen.

«Nur sehr professionell geschulte Mitarbeiter erreichen bessere Quoten», so Fink. Und das Geschäft wird Jahr für Jahr härter, weil Callcenter wie Pilze aus dem Boden schießen. Gerade die viel umworbenen «Besserverdienenden» reagieren entnervt auf die vielen Anrufe.

Absolutes Tabu sollte es sein, auf Konfrontation mit dem Angerufenen zu gehen- auch wenn es nach vielen entnervten und oft auch unhöflichen Reaktionen verständlich ist, dass der Akquisiteur seinen Frust gerne einmal abladen möchte. Das empfiehlt sich jedoch auch aus einem anderen Grund nicht: Der entnervte Angerufene könnte im schlimmsten Fall eine Abmahnung erwirken, denn laut Paragraf 1 des Wettbewerbsgesetzes ist jede Form der Kaltakquise verboten- was nichts daran ändert, dass sie sich gerade bei Finanzdienstleistern steigender Beliebtheit erfreut.

Die Welt - 28/08/99

Travail à effectuer

I .COMPREHENSION (10 points)

Vous rédigerez un compte rendu en français (150 mots) de l'article en mettant en évidence les points suivants :

- a la démarche présentée (2 points)
- b la clientèle visée (2 points)
- c la préparation, la mise en oeuvre et les difficultés rencontrées (4 points)
- d les écueils à éviter (2 points)

(Un bonus pourra être accordé pour l'aisance de l'expression et la correction de la langue)

II . EXPRESSION (10 points)

Vous répondrez en allemand aux questions suivantes :

1. Aus welchen Gründen wird das Telefonmarketing immer schwieriger? Führen Sie eventuell konkrete Beispiele aus Ihrer eigenen Erfahrung an. (environ 80 mots) (5 points)
2. Welche Eigenschaften sollte ein guter Verkäufer generell besitzen? (environ 80 mots) (5 points)