

Telekommunikation

Wie man effektiv Kunden vertreibt

Kreative Rechnungsgestaltung bei Tarifierhöhung

Die Globalisierung schreitet voran, die Unternehmen werden immer serviceorientierter, einzig der Kunde stört irgendwie immer. Aber dem kann abgeholfen werden! Wie, das zeigt uns die *avivo Internet GmbH* am Beispiel der Verbindungsgebühren für den Call-by-Call-Internetzugang, abgewickelt über die *British Telecom Germany* in einem Schnellkurs.

Den Tarif „Go“ unter der Einwahlnummer 0 19 35 25 18 möchte man bei *avivo* gerne auslaufen lassen und so setzt man einfach den Tarif zum Jahresanfang 2007 von 1,99 ct/min auf 3,99 ct/min hinauf. Damit man sicher sein kann, daß die Kunden ihre Lektion lernen, greift man in die Trickkiste der kreativen Rechnungsgestaltung. In der Telefonrechnung, von der — in diesem Falle nur als Bote der Nachricht tätigen — Deutschen Telekom, rechnet man in der Januarrechnung vom 05.01.07 nur bis zum 26.12.06 ab. In der Februarrechnung vom 06.02.07 rechnet man den Rest des Dezembers, also bis 31.12.06 ab und drei Tage vom neuen Jahr (01.01.-03.01.07), also bis genau vor dem Tarifwechsel. Den Rest vom Januar läßt man großzügig unter den Tisch fallen. Dem Kunden wird ausgiebig Zeit gegeben dasselbe Angebot zum dreifachen Preis zu testen. Als Belohnung rechnet man dann in der Rechnung vom 06.03.07 gleich rund zwei Monate zusammen ab, nämlich vom 03.01.07 - 27.02.07. Hätte man wie gehabt monatlich abgerechnet, wäre die Testphase des Kunden womöglich deutlich kürzer ausgefallen.

Rein zufällig bietet man aber leicht zeitversetzt zu der Tarifierhöhung zwei andere Tarife unter anderen Einwahlnummern an, bspw. seit dem 01.12.2006 den Call-by-Call-Tarif „Plus“ unter der Einwahlnummer 0 19 35 25 06 zum Preis von 0,72 ct/min.[1]

Anstatt also den Tarif einer eingespielten Nummer abzusenken und stärker zu bewerben, verdreifacht man diesen, rechnet als vertrauensbildende Maßnahme einfach mal nicht ab, damit die Kosten beim Kunden so richtig auflaufen und bietet Neukunden gleichzeitig eine neue Einwahlnummer an, deren Preis sogar den ursprünglichen Tarif noch unterbietet. Genial oder?

Als Maßnahme hilft eigentlich nur, regelmäßig die Tarife auf den Webseiten der Anbieter und den Einzelverbindungs nachweis zu kontrollieren. [2-4]

Andreas Beck

1. http://www.12online.de/images/12_tarifuebersicht.pdf
2. <http://WWW.Service-Nexnet.DE/>
(-> Fragen zu Rechnung)
3. <http://WWW.Service-Nexnet.DE/rechnung.htm>
(unten Rubrik BT Germany GmbH & Co. KG, München Logo anklicken)
4. <https://nevue.Nexnet.DE/ODIN/BT>
(Angaben zur Telekomrechnung/danach direkt ansehen oder Download per PDF)

Copyright © 2007 Attraktor

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche teilweise oder ganze Weiterverbreitung und Weiterverarbeitung in jedwedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung. Für die in den hier veröffentlichten Inhalten, Daten oder Programmen möglicherweise enthaltenen Fehler und den daraus resultierenden Schäden wird keine Haftung übernommen. Auch wird keine Verantwortung für die Inhalte von Seiten, auf die hier verwiesen wird („Verlinkung“) übernommen.