

Anrufe

Anrufdokumentation und das Verhalten gegenüber Gesprächspartnern.

Anrufdokumentation

Die Dokumentation / Protokollierung aller Anrufe im CRM hat das Ziel Entwicklungen, Änderungen und Daten zu dem Interessenten zu sammeln, um uns ein umfassendes Bild von der Situation des Interessenten zu geben.

Jedes geführte Gespräch muss mit den relevanten Daten und der richtigen Abkürzung im Betreff protokolliert werden, um die Teamarbeit effizient zu gestalten.

Abkürzungen im Betreff

Im Betreff der Anrufprotokollierung werden bestimmte Abkürzungen verwendet. Diese Abkürzungen erlauben effizienteres Arbeiten und dienen der Gruppierung und Auswertung der Anrufe.

Folgende Abkürzungen werden bei Anrufen als Betreff verwendet

Abkürzung	Bedeutung	Beschreibung
EA	Erstanruf	Wird so lange benutzt, bis ein Gespräch zustande kommt
AB	Anrufbeantworter	Nur ein Anrufbeantworter hat abgenommen
X	Gespräch zustande gekommen	Gesprächspartner war nicht der Ansprechpartner/Entscheider, oder Interessent entspricht nicht der Zielgruppe
XN	kein Gespräch	Zuvor wurde bereits ein Gespräch geführt, jetzt wurde niemand erreicht

PV	Gespräch zur Terminvereinbarung	Gespräch mit Entscheider & Interessent entspricht der Zielgruppe.Terminvereinbarung
TS	Terminsicherung	Anruf zur Bestätigung/Erinnerung des Termins
NF	Nachfassen	Nach Stattfinden eines PV Termines zur Vereinbarung einer KA oder LD Termins

Protokollierung

Protokollierungen immer neutral / kundentauglich halten! In Live-Demos wird das CRM gezeigt!

Folgende wichtige Informationen sollten im Protokoll vermerkt werden:

- Gesprächspartner
- Ansprechpartner
- Anzahl der PC-Arbeitsplätze
- Einwände / Vorwände
- Weitere Details, die sich im Gespräch ergeben haben (akt. SW, Problembereiche der Firma, etc.)

Nach der Protokollierung sollte folgendes beachtet werden:

- Anruf auf durchgeführt setzen
- Uhrzeit und Datum des Anrufs prüfen (Wiedervorlage?)
- Richtiges Kürzel im Betreff eintragen

Kürzel in der Protokollierung

Abkürzung	Bedeutung	Beschreibung
AP	Ansprechpartner	Notwendiger Ansprechpartner, allerdings nicht zwingend der Entscheider. Muss in Erfahrung gebracht werden
GP	Gesprächspartner	Gesprächspartner des aktuellen Gesprächs, weder AP noch GF

GF	Geschäftsführer	Geschäftsführer ist im normalfall auch der Entscheider des Unternehmens
SW	Software	Meist genutzt um Namen der aktuellen SW des Unternehmens zu vermerken
BB	Bedingte Bedingungen	Zusätzliche Bedingungen, die zur Ermittlung des Status notwendig sind
KI	Kein Interesse	Gesprächspartner signalisiert, dass kein Interesse an unserer Dienstleistung besteht
KZ	Keine Zeit	Gesprächspartner signalisiert, dass er momentan keine Zeit hat
KG	Kein Geld	Gesprächspartner signalisiert, dass es dem Unternehmen finanziell nicht gut geht
VW	Vorwand	Genutzt um zu vermerken, dass eine Ausrede genutzt wurde
Ext-DL	Externer Dienstleister	Das Unternehmen hat IT Dienstleistungen „outgesourct“ → IT ist an einen externen Dienstleister vergeben (auch nur mit DL abgekürzt)
KB	Keine Gesprächsbereitschaft	Der GP gibt keine Informationen, blockt ab und/oder legt auf

Nacharbeit von Gesprächen

Zur Analyse & Nacharbeit von geführten Gesprächen, werden weitere Abkürzungen genutzt. Um die Gespräche zu vermerken wird eine „Neue Aufgabe“ im CRM erstellt und eine der folgenden Abkürzungen im Betreff verwendet. Dies erlaubt das Suchen und Nutzen der Bemerkungen zu Schulungszwecken. Aufgaben mit der Abkürzung NA sollten regelmäßig besprochen und gelöst werden, um sie zu Schulungsvorlagen umzuwandeln.

Abkürzung	Bedeutung	Beschreibung
-----------	-----------	--------------

NA	Nacharbeit	Kennungszeichnung von Gesprächen, die nicht gut liefen um vor dem nächsten Anruf eine passende Lösung / Argumentationskette zu finden
SV	Schulungsvorlage	Gespräche / Einwandbehandlungen die funktioniert haben sollen bei der Einarbeitung und Fortbildung von Mitarbeitern genutzt werden
Wiki	Eintrag in Wiki	Lösungen die aus Nacharbeit und Schulungsvorlagen entstanden sind, werden als Hilfestellungen in der Wiki hinterlegt
ZM	Zweitmeinung	Einschätzung, dass ein anderer Kollege besser mit dem entsprechendem Interessenten umgehen kann bzw. besser voran kommt. → Aufgabe erstellen + Anruf erstellen und dem Kollegen zuweisen

Handhabung

ider	Aktivitäten	Datensätze	Kontakte	Firmen	Verkaufschancen	E-Mails	Kampagnen	Fälle	Dokumente	>>
------	-------------	------------	-----------------	--------	-----------------	---------	-----------	-------	-----------	----

fdi Schmidt Autosch Hr. Perri KOENIG Fr. Mohrhardt Hr. Daud Hr. Thomas Kärcher Hr. Meyer Dr. R. Ulrich Hr. Florian Sues

Kontakte: Fr. Cifdi

Bearbeiten Duplizieren Löschen Dubletten finden Abonnements verwalten Änderungsprotokoll

Name:	Fr. Cifdi	vCard
Firmenname:	Schmidt Autoschilder GmbH & Co. KG	
Quelle:	Kalt Akquise	
Kampagne:		
Funktion:		
Abteilung:		
Berichtet an:		
Sync mit Outlook®:	<input type="checkbox"/>	
Nicht anrufen:	<input type="checkbox"/>	
Geändert am:	10.03.2011 11:30 von jens.narrog	
Zugewiesen an:	jens.narrog	
Hauptadresse:	Achtmorgenstr. 13 Ludwigshafen am Rhein 67065	
Beschreibung:	AP: Frau Cifdi	
E-Mail Adresse:	--Kein(e)--	

Alle Verkauf Marketing Support Aktivitäten Zusammenarbeit Andere

⌵ Aktivitäten

Neue Aufgabe	Neues Meeting	Neuer Anruf	Neue E-Mail
Schließen	Betreff	Status	Kont

⌵ Verlauf

Neue Notiz oder Anlage	E-Mail archivieren	Zusammenfassung zeigen
Betreff	Status	Kontakt

Folgende Schritte sind in dieser Reihenfolge durchzuführen, um ein möglichst effizientes Telefonieren zu gewährleisten:

Anrufe bei Interessenten ohne Wiedervorlage

- Im CRM-Menü: Interessenten
- Filter setzen: Status: Zugeteilt / Zugewiesen an: eigener Name / Niederlassung: Opendynamic -> Suchen
- Den gewünschten Eintrag in neuem Tab öffnen
- Nummer wählen (Rechtsklick -> Call number)
- Zusammenfassung anzeigen
- Neuen Anruf erstellen
 - Auf Status: Durchgeführt setzen
- Gespräch protokollieren & speichern
- Über Pfeil oben rechts im Interessenten, den nächsten Interessenten aufrufen

Bürozeiten oder Ähnliches werden unter „Beschreibung Interessent“ direkt im Datensatz vermerkt.

Geplanter Anruf

Es werden immer nur bei Interessenten mit dem Status 5+ Aktiv Anrufe/Wiedervorlagen geplant. Wenn die Einschätzung besteht, dass der AP innerhalb von 6 Wochen zu einem Termin gebracht werden kann. Deshalb werden die Anrufe maximal 6 Wochen im Voraus geplant. Falls z.B. erst eine E-Mail oder sonstiges Infomaterial gewünscht ist, wird ebenfalls durch einen geplanten Anruf nachgefasst.

Wenn zu erkennen ist, dass der AP kein Interesse an einem kurzfristigen Termin hat, wird der Interessent auf den Status 5+Passiv gesetzt und ohne Wiedervorlage halbjährlich angerufen.

Wenn ein Anruf geplant wird, sollte in der Beschreibung bereits hinterlegt werden, welche Punkte geklärt oder gefragt werden sollen und welche Ansätze gewählt werden. Dieses Vorgehen verhindert ein langes Suchen und lesen vor dem eigentlichen Anruf.

Durchgeführter Anruf

Verhalten gegenüber Gesprächspartnern

- *stets freundlich & höflich sein*
- *lächeln*
- *auf die Stimme achten*
- *auf die Betonung einzelner Wörter wert legen*
- *zuvorkommend sein*
- *immer professionell bleiben*
- *hartnäckig sein*

Tipp: Sich selbst hin und wieder aufnehmen bei Anrufen. Ihr werdet überrascht sein...

Am Ende eines Gespräches mit einem Interessenten der Zielgruppe-Passiv (5+PCs Passiv), sollte nach Erlaubnis für einen neuen Anruf in halbem Jahr gefragt werden.

Gesprächsleitfaden

Leistungsbeschreibung Open Dynamic

- Wir haben Anwendungen die
 - eine **zentrale** Datenhaltung in Ihrem Unternehmen ermöglichen,
 - 1) dann können Sie von **jedem** PC auf Ihre Daten zugreifen
 - 2) und gesichert sind die Daten **auch noch**
- Wir haben Anwendungen die
 - Quellcode **offen** sind / also die Programmierung ist für Sie **verfügbar**
 - 1) somit jederzeit nach **Ihren Wünschen** erweiterbar
 - 2) und macht **Sie** unabhängig (von uns/Softwarehersteller)
- Das sind **Lösungen** für die Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung oder Kundenbeziehungs-Management und das **ohne Installation** auf Ihren PC-Arbeitsplätzen

Einwandbehandlung

Kein Geld

- Grundsätzlich ist der Preis abhängig von Ihrer geforderten Leistung. Fernwartung gibt es ab 20,- EUR monatliche Pauschale, aber auch komplette Profi-Pakete mit der Hardware, Software aus Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung, Kundenbeziehungs-Management, Daten-Implementierung, aber auch die Schulung der Bedienung wie auch der Anwendung sind als Ratenkauf für 300,00 EUR monatlich möglich.
- Wir haben modulare Preispakete geschnürt, „einen ganzen Sack voller Rosinen“ so zu sagen, Sie können sich das Richtige herauspicken - es hängt ganz von Ihren Voraussetzungen ab, welche Leistungen Sie abrufen.

Eine kurze persönliche Vorstellung kostet nichts –

Keine Zeit

- Unser System spart täglich mindestens eine Stunde Arbeitszeit ein –
- Dann ist es doch am sinnvollsten, wenn wir einen Termin für die persönliche Vorstellung vereinbaren. 15 Minuten – und Sie wissen, ob unsere Leistungen das Richtige für Sie sind.

Kein Interesse / Kein Bedarf

- Schön zu hören, dass Sie versorgt sind! Dann sind Sie in der Lage, sich aus der entspannten Situation einfach nur zu informieren – um im Falle des Falles einen zusätzlichen Ansprechpartner parat zu haben. Vorsorge ist besser als Nachsorge!
- Herr/Frau....Ich will mich oder unser Produkt nicht aufdrängen. Ich weiß nur das es schon vielen Unternehmen geholfen hat und unsere Kunden sehr zufrieden sind. Eine kurze Präsentation und Sie können eher den Nutzen für sich erkennen oder auch nicht. Es ist kostenlos und ganz unverbindlich.

1. Gespräch => ZIEL: TERMIN!

Einstieg	Einen schönen guten Tag, die Firma Open Dynamic mein Name ist..... Wir sind ein IT-startup Unternehmen im TechnologieZentrum Ludwigshafen, das sich der direkten Nachbarschaft kurz persönlich vorstellen möchte. -PAUSE-	Sympathie wecken
Um was geht es genau?	---> Leistungsbeschreibung Deshalb bin ich auf der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner für EDV-Themen in Ihrem Haus. Können Sie mir da helfen , wer ist das?	Leistungs- beschreibung
Zielgruppe ->	Zwei wichtige Fragen, nur um zu sehen ob Sie nicht zu groß oder zu klein für uns sind: <ul style="list-style-type: none"> - Haben Sie eine eigene IT-Abteilung? - Wie viele PC-Arbeitsplätze haben Sie im Haus? 	Oh, Stop! Verzeihung
Zu Klein ->	Sie sind unsere Zielgruppe bei der unsere Leistungen besonders Vorteilhaft sind. <i>Schade</i> unsere Leistungen lohnen sich erst richtig ab 2 PC Arbeitsplätzen	
Entscheider	Name ggf. buchstabieren lassen – verbinden.	NAME
Termin	Einen schönen guten Tag! Die Firma Open Dynamic, mein Name ist... Wir sind ein junges IT-startup Unternehmen im TechnologieZentrum Ludwigshafen, das sich der direkten Nachbarschaft kurz persönlich vorstellen möchte. -PAUSE-	
Was macht ihr?	Schön, dass Sie fragen! / Oh – das ist Einiges! Sie hören, es ist interessant, deshalb machen wir eine kurze persönliche Vorstellung – ist es Ihnen vormittags oder nachmittags lieber? – ist Ihnen da Mittwoch oder Donnerstag lieber?	Leistungs- beschreibung
Abschluss	Danke für das Gespräch und es freut mich das Sie unser Unternehmen persönlich kennenlernen.	