

✓ **Inbound-Übernahme / Sekretariatsdienste → Das Telefon klingelt permanent, was tun??**

- **Wie viele eingehende Anrufe erreichen Sie monatlich?**
- **Kennen Sie die Anzahl der eingehenden Anrufe, die ins Leere gehen (z.B., weil alle Leitungen zeitgleich besetzt sind)?**
- **Wieviel Zeit und Geld investieren Sie jährlich für die Personalsuche der Anrufentgegennhmer? (Bewerbungsanzeige, Headhunter, externer Trainer, Personal Recruiting, Personalvermittlung, interne Meetings etc.)**

Eingehende Anrufe (sowohl Anrufe ganzer Firmen/Abteilungen als auch der „Überlauf“) werden entgegengenommen, durch unsere Zusammenarbeit, werden die Kolleginnen und Kollegen entlastet. Ihrem Team bleibt ausreichend Zeit, um sich auf ihre Hauptaufgaben zu kümmern. Der Anrufer bekommt kein Besetztzeichen oder landet in einer Warteschleife. Es wird maximale persönliche Erreichbarkeit gewährleistet, Anrufe werden nach Dringlichkeit gefiltert und ein charmantes Reklamationsmanagement ist für uns selbstverständlich. Zeitnah werden die Anrufe per e-Mail an die entsprechenden Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen weitergeleitet.

Sie können Ihre Telefonanlage auslesen oder auslesen lassen, um einfach festzustellen, ob und wann die eingehenden Anrufe bei Ihnen entgegengenommen werden oder ob es an der Zeit ist zu optimieren.

Beispiel:

Sie **werten** Ihre **Telefonanlage aus** und stellen fest, dass im Monat 5.000 Anrufe eingehen, jedoch **500 gar nicht durchkommen** (alle Leitungen besetzt, Mitarbeiter in Gesprächen, Anrufe vor Dienstbeginn und nach Dienstschluss)

-> ca. 40 % haben eine Preis- oder Lieferanfrage = 200 Anrufe im Monat

-> ca. 60 % Stammkunden mit Klärfällen, Interessenten, ehemalige Kunden, Reklamationen (auch unberechtigte) = 300 Anrufe im Monat. Diese 300 Anrufe bergen ein **Potenzial**.

-> In diesen 300 Anrufen pro Monat sind durchschnittlich **10 %** = ca. 30 Anrufe enthalten, die ein konkretes **Interesse** an einer **Zusammenarbeit** haben, einen Ersatz für Ihren derzeitigen Lieferanten suchen oder Prospektmaterial anfordern wollen. Auch Kunden, die unzufrieden sind und an einer Zusammenarbeit mit Mitbewerbern interessiert sind und dadurch verloren gehen.

-> Aus diesen ca. 30 Anrufen lassen sich mindestens **1 %** als **dauerhaft kaufende Kunden** halten. Das bedeutet durchschnittlich pro Monat 0,3 bleibende Kunden mit einem angenommenen Jahresumsatz von ca. 30.000 € – 40.000 €

-> Pro Jahr: 3,6 gehaltene Kunden x ca. 30.000 € = ca. 108.000 € Jahresumsatz!!

Der Ihnen verloren geht, weil keiner an das klingelnde Telefon geht!!!!

In diesem Beispiel

Wenn Sie nichts tun

→ **108.000€ fehlender Umsatz + Imageverlust**

Ihr Invest

→ 36.000€

Ihr Zusatzumsatz + Imagegewinn

→ **108.000€**

Ihr Gewinn:

- **Engagiertes und geschultes, charmantes Team** am Telefon, das professionell, verlässlich, schnell und flexibel ist – ob das Team nun bei Ihnen in der Firma sitzt oder eben an einem anderen Standort telefoniert. Wir **gehören** zu **Ihnen!**
 - ➔ Wir legen einen hohen Wert auf **Erfahrungen** und **Fachkompetenz** und deshalb investieren wir jährlich einen fünfstelligen Betrag in Trainings und Coachings für unsere Mitarbeiter.
- **Permanente Inbound-Übernahme** ohne Ausfälle durch Krankheit oder Urlaub
 - ➔ Sind Ihre Mitarbeiter krank oder im Urlaub, wird meistens ein Telefon gar nicht bedient, da die „Manpower“ in der Abteilung fehlt. Unser Team ist so aufgestellt, dass eine permanente Inbound-Übernahme **garantiert** wird.
- **Objektiver Blick** auf Kunden und Unternehmen
 - ➔ Wir telefonieren objektiv und sämtliche Informationen werden an Sie weitergegeben. „Klüngelei“ unter Kollegen, Außendienst und Kunden entfällt bei uns.
- **Stetige Erreichbarkeit**, da das gesamte Phase K! -Team für eingehende Anrufe zur Verfügung steht.
 - ➔ Ihr Image wird durch diesen Service optimiert, denn nichts ist schöner für einen Kunden, als die **persönliche Ansprache**, und zwar nach dem zweiten Klingeln.
- Wir sichern eine **kurze Einarbeitungsphase** zu.
 - ➔ **jede Branche, jede Firma und auch jedes Produkt bzw. Dienstleistung ist erlernbar**. Schließlich sind wir alle mal irgendwann mit irgendetwas angefangen und haben von der Pike auf gelernt.
 - ➔ „**Learning by doing**“ – Das Fachwissen baut sich immer mit dem Tun auf. Schon nach kurzer Zeit werden wir zu **Experten** auf Ihrem Gebiet!
Versprochen!!
- **Zusätzlicher Umsatz** für Ihr Unternehmen.
- **Imagegewinn** für Sie und Ihren Betrieb durch **zufriedene Kunden**.
- Durch die Zusammenarbeit mit uns **sparen** Sie noch viel mehr—sowohl **Zeit** als auch **Geld**, denn es fallen z.B. keine Kosten mehr für ständige Personalsuche oder aber für langwierige Einarbeitungen an!