

Telefonleitfaden

Hinweis: Telefonleitfäden stellen immer einen standardisierten Gesprächsablauf dar. Diesen 1:1 am Telefon umzusetzen, ist eine sichere Methode, keinen Termin zu bekommen. In Zeiten von permanenten Anrufen aus Call Centern erkennen Kunden sofort, wenn etwas verkauft werden soll. Daher geht es vielmehr um eine kundenorientierte und individuelle Gesprächsführung, in die eine Kernbotschaft eingebunden ist.

Anruf beim Kunden, der bereits ein Sterbegeld hat
Charakter des Telefonates: Einfach, schlicht und schlank

1) Begrüßung & kurzer Dialog, der individuell gestaltet und in Art und Intensität der Kundenbeziehung angemessen ist

2) Kernsatz / Botschaft:

Kunde: *Ja, worum geht es?*

Berater: *Nur eine Kleinigkeit. Ich dachte, das können wir am besten kurz telefonisch klären...
Sie haben vor einigen Jahren ein Sterbegeld bei der IDEAL abgeschlossen. Dies war und ist nach wie vor eine gute Wahl.
Wie bei allen Versicherungen ist es ratsam, die Verträge von Zeit zu Zeit zu prüfen und an die aktuelle Preisentwicklung anzupassen.
Wir hätten die Möglichkeit, die Leistung in Ihrem Vertrag von 6.000 auf 8.000 € zu erhöhen. Das ganze würde Sie nur 14 € Mehrbeitrag kosten – dafür hätten Sie guten Versicherungsschutz in optimaler Höhe.
Wenn Sie es wünschen, könnte ich gleich alles fertig machen und Ihnen per E-Mail zusenden..*

Sollte der Kunde hier eine ablehnende Haltung gegenüber der Erhöhung zeigen, einfach den Hinweis geben, dass eine Nicht-Anpassung momentan nicht so dramatisch ist, jedoch darauf geachtet werden sollte, dass die nächste Erhöhungsmöglichkeit auf jeden Fall in Anspruch genommen wird.

Wenn der Kunde größere Bedenken hat, könnte ggf. ein Termin in der Agentur vereinbart werden. Ansonsten sollte das Geschäft telefonisch abgewickelt werden.