Gesprächsleitfaden Set Up Call

Öffnen Sie zuerst die Kundendaten, Bestellschein und das Set Up Call Protokoll.

Fragen Sie immer zuerst nach dem auf dem Bestellschein stehenden Ansprechpartner und besprechen Sie mit diesem die Inhalte, da dieser am besten mit dem abgeschlossenen Auftrag vertraut ist.

Stellen Sie sich vor und rufen Sie dem Kunden den Auftrag wieder ins Gedächtnis, erwähnen Sie beispielsweise den Mediaberater der bei Ihm war.

*„Guten Tag mein Name ist XXX von Ungeheuer + Ulmer. Ich kontaktiere Sie heute bezüglich des von Ihnen abgeschlossenen Vertrags (über das Produkt XXX) mit unserem Mediaberater Herr/Frau XXX. Sind Sie darüber informiert?“*

Falls der Kunde sich nicht mehr genau erinnern kann klären Sie ihn auf, welcher Mediaberater bei Ihm war, was für ein Produkt er gekauft hat und von welchem Datum der Auftrag ist. Kann sich der Kunde immer noch nicht erinnern, können Sie ihm diesen auch noch einmal zusenden.

Nehmen Sie nun das Gesprächsprotokoll zur Hand und fragen Sie die aufgelisteten Punkte ab.

*„Zur Bearbeitung Ihres Auftrags benötigen wir noch ein paar Daten von Ihnen. Hätten Sie hierfür ein paar Minuten Zeit?“*

Verneint der Kunde hier, machen Sie mit ihm gleich einen fixen Termin für den nächsten Set Up Call aus. Bejaht der Kunde machen Sie mit der Abfrage der Daten weiter.

**Impressum nur notwendig wenn der Kunde Facebook wünscht.**

Das Impressum ist bei vielen Kunden, die noch keine Onlinepräsenz haben, ein schwieriges Thema, da Sie sich damit noch nicht beschäftigt haben. Weißen Sie den Kunden darauf hin, dass er als Gewerbetreibender Impressumspflichtig ist und das nicht veröffentlichen eines Impressums abmahnfähig ist. Dies kann zu empfindlichen Strafen führen.

Haben Sie alle benötigten Daten vom Kunden erhalten klären Sie den Kunden noch über die nächsten Schritte auf.

*„Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Ich werde Ihre Angaben gleich in unserem System hinterlegen und wir werden mit der Umsetzung Ihres Auftrags beginnen. Im Anschluss zu unserem Gespräch erhalten Sie von mir die besprochenen Inhalte noch einmal schriftlich per Mail, dann haben Sie gleich meine Kontaktdaten an die sie die fehlenden Inhalte schicken können.“*

Stellen Sie im Anschluss das Gesprächsprotokoll für den Kunden zusammen uns senden Sie ihm dieses zusammen mit einer Aufstellung der noch fehlenden Daten (Bilder, Inhalte etc.) zu.