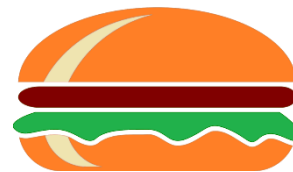


„Wie sage ich´s?“

... mit der Sandwich-Technik



Ihr findet hier aus anderen Seminaren noch einige Beispiele für Antworten auf typische Kundenfragen oder Kundeneinwände. Sie sollen eine Anregung sein.

Wichtig ist, dass ihr die Sätze in eure persönliche Art zu sprechen „übersetzt“ – sie sollen zu euch und zu euren Gesprächspartner*innen passen.

Online Hilfe

Herr / Frau ..., um Ihr Wissen zu festigen bzw. zu vertiefen, empfehle ich Ihnen das Nutzen der Online Hilfe. Sie finden sehr übersichtlich und Schritt für Schritt gegliedert, wie Sie bestimmte Einstellungen oder Funktionen selbst einstellen können bzw. wo Sie diese finden können. (So ersparen Sie sich Wartezeiten und ...) So können Sie selbst Ihr Anliegen effizient bearbeiten. Falls doch noch Fragen dazu auftreten, sind wir gerne im Support für Sie da, Danke.

Es freut mich, dass Sie Interesse an Funktion XY haben Herr / Frau ... Das Thema ist sehr übersichtlich und genau (detailliert) in unserer umfangreichen Online-Hilfe beschrieben. Falls doch noch Fragen dazu auftreten, sind wir gerne im Support für Sie da, Danke.

Zu verrechnende Leistung

Herr / Frau ..., Ihr Anliegen / Thema / Wunsch ist mit der Lösung XY lösbar. Dies ist eine zu verrechnende / kostenpflichtige Leistung (braucht einen eigenen Termin) bei dem sich ein spezialisierter Mitarbeiter*in für Sie Zeit nimmt und dies mit Ihnen löst / bearbeitet. Soll ich Sie gleich in die Terminkoordination verbinden?

KundIn hat eine fachliche (steuerrechtlich etc.) Frage

Herr / Frau ..., ich bin Spezialist*in im Anwenden von BMD. Ihre Frage kann Ihnen sicher gerne Ihre Steuerberatung / Ihre Interessensvertretung beantworten. Ich unterstütze Sie / helfe Ihnen selbstverständlich gerne dabei, wie Sie dies dann im BMD umsetzen, danke.

Individuelle Programmierung kostet

Herr / Frau ..., um Ihre individuellen Einstellungen umsetzen zu können, brauchen wir einen kostenpflichtigen Termin. Dabei kann ich (unsere Spezialist*in) direkt auf Ihre persönlichen Anforderungen und Wünsche eingehen. Ich verbinde Sie dann gerne zur Terminvereinbarung, einverstanden?

Fehler liegt bei einem anderen Programm

Herr / Frau ..., BMD macht sie darauf aufmerksam, dass eine Fehlfunktion / eine Fehler auftritt. Die Ursache liegt in der Erstellung der Datei. Am besten ist, Sie wenden sich direkt an den Support des Programms XY.

Unser Programm kann das nicht

Danke Herr / Frau ..., dass Sie uns auf diese Ergänzungsmöglichkeit aufmerksam gemacht haben. Dieses Feature fehlt / ergänzt / erweitert wirklich unser Programm. Ich nehme Ihre Anregung sehr gerne in unsere Ideen-Datenbank auf, danke sehr.

Durchwahl weitergeben

Herr / Frau ..., BMD hat die Hotline / den Support eingerichtet, damit die Anrufe gleichmäßig auf die Support-Mitarbeiter*innen aufgeteilt werden, dadurch verringern sich auch insgesamt die Wartezeiten. Aus diesem Grund gibt es keine Durchwahlen, alle Kolleginnen und Kollegen helfen Ihnen gerne weiter. Wie kann ich Ihnen nun genau helfen?

Kund*in braucht Schulung

Herr / Frau ..., ich merke, dass Sie sich mit dem Thema bereits beschäftigt haben / intensiver beschäftigen wollen. BMD bietet zu diesem und weiteren Themen Schulungen und Seminare an. Diese kann ich Ihnen gerade bei diesem für Sie wichtigen / interessanten Thema sehr empfehlen.

Oder Sie vereinbaren direkt einen Termin (mit unserer Terminvereinbarung), dann können wir das direkt und individuell mit Ihnen schulen. Was ist Ihnen denn lieber?

Herr / Frau ..., um das ausführlich zu behandeln bedarf es einer kostenpflichtigen Schulung in der wir ausreichend Zeit für Ihre Fragen zur Verfügung haben. Ich verbinde Sie gerne zur Kollegin, die vereinbart mit Ihnen dann einen Termin, in Ordnung?

Um Ihnen das tägliche Arbeiten mit unserem Programm zu erleichtern, empfehlen wir Ihnen eine Schulung. Unser Telefonsupport hilft Ihnen gerne bei Fragen im Programm. Sie können diese Schulung gerne im Selbststudium mit unserer Online-Hilfe (Screen Shots, Video-Anleitungen, Dokumentationen) machen oder Sie entscheiden sich für eine persönliche Schulung. Dafür verbinde ich Sie gerne in unsere Terminkoordination, einverstanden?

Kund*in will sofort die Fernwartung starten

Herr / Frau ..., Falls eine Fernwartung notwendig ist, können wir das gerne machen. Erklären sie mir zuerst einfach in kurzen Stichworten, was Ihr Anliegen ist, in Ordnung?

Kund*in will wissen, warum dieser Fehler auftritt

Fehler wurde schon im Support behoben:

Herr / Frau ..., so wie es viele Möglichkeiten gibt, z.B. etwas auszudrucken, gibt es auch hier mehrere Möglichkeiten. Das für Sie Wichtige ist, dass Ihr BMD nun wieder funktioniert. Haben Sie noch eine andere Frage an mich?

Kolleg*in hat dies das letzte Mal gratis gemacht!

Herr / Frau ... das freut mich für Sie, dass der Kollege das aus Kulanz nicht verrechnet hat. Dieses Mal handelt es sich um eine andere Ursache / andere Fehlerquelle / andere Frage und aus diesem Grund ist das eine zu verrechnende Leistung. Möchten Sie es selbst mit Unterstützung der Online-Hilfe bearbeiten oder wollen wir dies gemeinsam machen?

Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben. / Für Ihr Verständnis sage ich Danke.

Fehler muss kostenpflichtig behoben werden:

- Fehler liegt an anderem Programm
- Es ist ein Anwender-Fehler → Kund*in braucht Schulung

Kund*in: „Eine Frage habe ich noch!“

Herr / Frau ... das kann ich gut verstehen. Damit ich entscheiden kann, ob dies noch ein Support-Thema ist oder doch schon eine Schulung, sagen Sie mir kurz Ihre Frage, einverstanden?

- Frage ist okay – beantworten
- Frage geht in Bereich Schulung / ist zu verrechnen – Argumentation

Kund*in wurde schon (mehrfach) falsch verbunden und ist bei mir auch wieder falsch. Ich muss weiterverbinden!

Herr / Frau ... Sie wollen also ... / es geht um ... - habe ich das so richtig verstanden? Ich verstehe, das ist ein Thema, das sich in mehrere Bereichen in BMD abbildet – daher kommt es manchmal zur Frage, wo die Ursache ist.

Sie sind bei mir jetzt in der Abteilung _____, Ihre Frage / Ihr Anliegen können die KollegInnen in der Abteilung _____ beantworten / bearbeiten / beheben.

Ich schreibe Ihr Anliegen gleich in das Protokoll.

Sagen Sie den KollegInnen dort am besten folgendes:

Ich verbinde Sie jetzt weiter, vielen Dank.

Kund*in will Lösung nicht akzeptieren! Will nicht mitarbeiten!

Herr / Frau ... verstehe ich das richtig, dass Sie bei BMD anrufen, weil Sie eine Lösung haben wollen?

Die Lösung, die ich Ihnen anbieten kann, dauert ... / ist eine kostenpflichtige Leistung. Entweder wir lösen es jetzt gleich gemeinsam und Sie können dann gleich wieder weiter arbeiten oder Sie vereinbaren einen Termin, wann es bei Ihnen besser passt?

Herr / Frau ... verstehe ich das richtig, dass Sie bei BMD anrufen, weil Sie eine Lösung haben wollen?

Herr / Frau ... Sie können sich „die Lösung“ natürlich auch mit unserer Online-Hilfe (Screen Shots, Video-Anleitungen, Dokumentationen) selbst erarbeiten oder Sie entscheiden sich für einen persönlichen Termin. Dafür verbinde ich Sie gerne in unsere Terminkoordination, einverstanden?

Ich erkenne, dass dieses Gespräch ab jetzt zu verrechnen ist (dauert länger, Einstellungen sind notwendig, ...)

Herr / Frau ... wir haben gerade das ... und das ... für Sie eingestellt. Wenn wir jetzt fortfahren / weitermachen, stellt dies eine zu verrechnende Leistung dar. Wir haben jetzt 3 Möglichkeiten: Wir vereinbaren einen Termin, an dem wir das einstellen können; Sie probieren es selber mit der Online-Hilfe oder wir wechseln jetzt gleich vom Support-Gespräch in ein kostenpflichtiges Termingespräch und arbeiten gleich daran weiter. Was ist Ihnen denn lieber?