

## **Call Center Projekt: Zahnzusatz- und Pflegeversicherung (in Kombination mit GKV-Wechsel)**

Produktgeber: verschiedene Versicherungsgesellschaften, die uns exklusive Konditionen gewähren, die wir an Sie weitergeben und mit denen wir z. T sogar einen Telemarketing-Exklusivvertrag haben

Zielgruppe: gesetzlich Krankenversicherte zwischen 18 und 69 Jahren, bundesweit

Aufgabe: Präsentation der Sparmöglichkeiten bei Wechsel der gesetzlichen Krankenkasse, Verkauf von Zahnzusatz- und/oder Pflege-Versicherung „kostenlos“ dank GKV-Einsparungen

Vergleichen Sie nicht Äpfel mit Birnen! Achten Sie bei der jeweiligen GKV neben der Provision darauf, wie hoch a) Bonuszahlung, b) Beitragsrückerstattung und c) Budget für Gesundheitsmaßnahmen sind sowie d) unter welchen Voraussetzungen und e) wann bzw. wie schnell die Auszahlung erfolgt. Ist der Bonus durch den Abschluss einer Zusatzversicherung zu erlangen und wird dem GKV-Wechsler ein Betrag in Höhe des kompletten Jahresbeitrags für die Zusatzversicherung aufs Konto überwiesen, noch bevor der erste monatliche Einzug dafür ansteht, dann fällt der Zusatzverkauf natürlich leicht. Ein Zahn- und ein Pflegetarif, die bei Finanztest beide ein sehr gut bekommen haben, helfen ebenfalls. Und: Wer macht den Quality Call? Erfolgt der QC zentral, ist das u.U. sehr negativ für Ihre Nettoquote.

Ablauf: Sie führen den Quality Call selbst durch. Voraussetzung: Sie telefonieren auf unserem System. Die QC-Voice Files werden von uns kontrolliert und, falls gem. QC-Gesprächsleitfaden OK, freigegeben. Aufgrund Abweichung(en) vom vorgegebenen QC-Gesprächsleitfaden von uns abgelehnte Abschlüsse werden täglich mit konkreter Begründung ausgewiesen, damit Sie diese nachtelefonieren können. Antrag neue und Kündigung alte GKV schicken wir direkt zum Kunden. Auf dem Anschreiben geben wir für Rückfragen eine Rückrufnummer an, die wir speziell für Sie vergeben und zu Ihnen routen.

Provision Zusatz: Monatsbeitrag des Kunden, im Schnitt 35 €, multipliziert mit 5,5 zum Start, dann 6,5. Bei 2,5 Bruttoabschlüssen pro Agent + Tag, 50% Stornoquote:  $1,25 \times 35 \text{ €} = 43,75 \text{ €} \times 6,5 = 284,- \text{ €} / \text{Tag}$  Wird der Vertrag (der nicht unterschrieben werden muss) innerhalb eines Monats widerrufen oder werden Monatsraten nicht bezahlt, werden bereits ausbezahlte Provisionen anteilig von Provisionen für aktuelle Abschlüsse abgezogen. Wöchentliche Abrechnung und wöchentliche Provisionszahlung. Höhere Provisionen sind für Distributoren und bei großen Volumina (Mengenstaffel) möglich.

Provision GKV: 65 Euro für Kunden, die Antrag neu (plus Passbild) und Kündigung alt unterschrieben im vorbereiteten Antwortkuvert an uns zurückschicken. Offene Kunden werden täglich ausgewiesen, damit Sie diese nachtelefonieren können. Wöchentliche Abrechnung, wöchentliche Provisionszahlung. Höhere Provisionen sind für Distributoren und bei großen Volumina (Mengenstaffel) möglich.

Adressen/Leads: Können günstig gestellt werden, wenn auf unserem System telefoniert wird. Die Kosten für Adressen und Dialer/Line werden dann vorfinanziert und von der Provision abgezogen. Voraussetzung für den Einsatz eigener Adressen und selbst generierter oder eingekaufter Leads ist ein Basis-Opt-in, das für jeden erstmals eingesetzten Pool von uns freigegeben werden muss.

Schulung/Training: 3 Tage Schulung vor Projekt-Start, ab 10 Agents übernehmen wir die Kosten für den IHK-geprüften Trainer, Anreise und Übernachtungen sind vom Center zu übernehmen.

Call Center Voraussetzungen: Outbound-Erfahrung mit Versicherungen, perfektes Deutsch

Stand: 22.01.2014