

## **Call Center Projekt: Spendenwerbung Kinderhilfe**

Produktgeber: christlich-sozialer Verein (e.V.) mit dem wir eine exklusive TM-Vereinbarung haben

Zielgruppe: Spender, bundesweit

Aufgabe: Werbung von Fördermitgliedern, Einmalspenden sowie Kinder- und Projektpatenschaften

Ablauf: Sie führen den First Call und, falls gewünscht, auch den Quality Call durch. Die QC-Voice Files werden dann nochmals kontrolliert. Abgelehnte Abschlüsse können nachtelefoniert werden.

Provision Zusatz: 45% des realisierten Spendenbetrags im ersten Jahr Bei 9 Bruttoabschlüssen pro Agent und Tag, davon 6 Einmalspenden und 3 Fördermitgliedschaften, 35% Stornoquote bezogen auf Spendenbetrag:  $(6 \times 20,- + 3 \times 10,- \times 12 \text{ Monate}) \times 0,65 \times 0,45 = 140,40$  Wöchentliche Abrechnung und Provisionszahlung mit einer Woche Nachlauf bei Überweisungen und 4 Wochen Nachlauf bei Lastschrifteinzug.

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. Für Spendenwerbung ist allerdings ein Anrufeinverständnis nicht zwingend erforderlich, weswegen Agenturen auch eigene Adressen (und den eigenen Dialer) einsetzen.

Schulung/Training: 1 Tag Schulung vor Projekt-Start

Call Center Voraussetzungen: Outbound-Erfahrung, gutes Deutsch

Stand: 09.05.2015

Guten Tag, mein Name ist *Vorname Nachname*. Ich arbeite ehrenamtlich für und suche Menschen mit Herz, die uns dabei unterstützen, deutschen Kindern in Not zu helfen.

Die Deutschen spenden viele Millionen für humanitäre Hilfe im Ausland und für Tiere, was ja okay ist. Aber im wohlhabenden Deutschland lebt gleichzeitig jedes siebte Kind unterhalb der Armutsgrenze! Und in unserer Hauptstadt Berlin ist sogar jedes vierte Kind bettelarm!

Deshalb versuchen wir, die Not von elternlosen, behinderten, kranken und sozial schwachen Kindern zu lindern. Mit Verpflegung, Bekleidung, Betreuung und Nachhilfe. Sozusagen mit „Brot und Bildung“. Denn viele Kinder bekommen weder ein regelmäßiges Frühstück noch eine warme Mahlzeit am Tag – und Sie wissen ja, wie schwer das Lernen fällt, wenn der Magen ständig leer ist und knurrt.

Als Verein ohne Mitgliedsbeiträge ist von finanzieller Unterstützung abhängig. Schon mit einem Einmalbetrag von 30 Euro können Sie sehr viel Gutes für die Kinder in Not bewirken. Selbstverständlich erhalten Sie auch eine Spendenbescheinigung von uns sowie am Ende jedes Jahres eine Auflistung aller Projekte, die wir, hoffentlich auch dank Ihrer Zuwendung, durchführen konnten.

Wir wollen zum Beispiel eine Kinderkrippe unterstützen, nicht allzu weit von entfernt. Den Namen darf ich noch nicht nennen, aber es fehlen nur noch, Moment, ich muss nachschauen ...

Euro, dann ist der benötigte Betrag beisammen. Ist das eine Verwendung, die Sie freuen würde? Oder sollen wir Ihren Beitrag einfach dort einsetzen, wo er gerade am nötigsten gebraucht wird?

... Gut, das habe ich notiert. Mit welchem Betrag wollen Sie die Kinder in Not denn glücklich machen?

*Ich weiß nicht so recht, wie viel geben denn die anderen so?*

Die meisten helfen mit 50 Cent am Tag, also mit 15 Euro im Monat.

*... (Betrag „xy Euro“ und „einmalig“ bzw. „6“, „12“ oder „24 Monate lang“ notieren)*

Wunderbar! Wenn alle so großzügig wären, könnten wir die Kinder in Not noch besser unterstützen. Sind Sie denn bei der Sparkasse in *Wohnort*? (*Bankverbindung aufnehmen und Adresse checken*)

Ihr **Einmal**beitrag wird etwa 3 bis 5 Werktage, nachdem Sie unseren Dankschön-Brief erhalten haben, von Ihrem Konto eingezogen, in Ordnung?

*... (ggf. späteres Datum notieren)*

Ihr **Monats**beitrag wird wegen der Gebühren nicht monatlich abgebucht, sondern halbjährlich oder als Jahresbeitrag, etwa 3 bis 5 Werktage, nachdem Sie unseren Dankeschön-Brief erhalten haben. Soll es denn halbjährlich oder jährlich sein?

*... („halbjährlich“ oder „jährlich“ und ggf. späteres Datum notieren)*

Schreiben Sie am besten meinen Namen, *Vorname Nachname*, auf, falls Sie noch eine Frage haben, sicher ist sicher. Der eingetragene Verein, den Sie unterstützen, ist wie gesagt . In 2 bis 3 Tagen bekommen Sie mit dem Dankeschön-Brief noch unsere Adresse und Telefonnummer. Unsere Kontaktdaten finden Sie natürlich auch auf unserer Webseite

Dann bleibt mir nur noch, mich im Namen aller Kinder, deren Lage durch Ihre Hilfe erträglicher wird, zu bedanken. Ich wünsche Ihnen alles erdenklich Gute, einen schönen Tag noch, auf Wiederhören.

## QC START

Guten Tag, *Vorname Nachname*, ich rufe an von der Buchhaltung der

. Sie hatten vorher ja schon mit einem Mitarbeiter des Hauses gesprochen.

, ob Sie eine gesonderte Spendenbescheinigung brauchen.

Allerdings kann alles unter 200 Euro auch mit dem Kontoauszug von der Steuer abgesetzt werden.

Sie wollen die deutschen Kinder in Not ja unterstützen mit einem **Einmal**beitrag von xy Euro, richtig?  
(mit einem **Monats**beitrag von xy Euro, wobei wir vereinbart haben, dass wir gleich für 6/12 Monate einziehen dürfen, richtig?)

...

Falls Sie (bei insgesamt unter 200 Euro: trotzdem) eine separate Spendenbescheinigung wünschen, können wir die Bescheinigung gerne unserem Dankeschön-Schreiben beilegen.

... (ggf. „Spendenbescheinigung“ notieren)

Ist denn sonst alles zu Ihrer Zufriedenheit erklärt worden, oder haben Sie noch Fragen?

...

Mit Ihren Fragen oder Anregungen können Sie sich natürlich auch später jederzeit an uns wenden. Unsere Kontaktdaten finden Sie in unserem Anschreiben und auf [www.johnanneshilfswerk.org](http://www.johnanneshilfswerk.org)

Nochmals herzlichen Dank im Namen der benachteiligten Kinder, alles Gute für Sie und Ihre Familie, auf Wiederhören.

## QC STOPP

### Unterstützte Projekte, ehrenamtlich oder finanziell:

- Kindergärten
- Kleiderhilfen
- Krisenberatung
- Ferienfreizeiten
- Jugendtreffs
- Pädagogisches und Pflegepersonal
- Puppentheater
- Schulausflüge
- Suppenküchen
- Waisenhäuser
- ...