

Vorstellung	Hallo Frau/Herr [NACHNAME] , [VORNAME NACHNAME] von Krankenversichern.at spricht. Stör ich Sie eh gerade nicht?
Einleitung	ANGEBOT: Sie haben sich ja vor Kurzem ein Angebot der [XY Versicherung] bei uns runtergeladen . ODER VERGLEICH: Sie haben sich ja vor Kurzem einen Vergleich bei uns angesehen.
Positioning Statement	Ich wollte da nur grundsätzlich mal fragen warum Sie denn beschlossen haben sich mit dem Thema private Krankenversicherung näher zu beschäftigen ? Je nach Antwort: Zustimmen und sagen, dass es vielen Leuten so geht. Das Thema private Krankenversicherung ist ja jetzt auch nicht ganz so einfach auf Anhieb zu verstehen. Das erfordert natürlich ein gewisses Maß an Recherche, deshalb treten da auch typischerweise einige Fragen auf, wie zum Beispiel:
Vertrauen schaffen 3 gängige Fragen	Frau/Herr [NACHNAME] , bei Leuten wie Ihnen gibt's häufig 3 Sachen wo die meisten Fragen auftauchen: Kostenrückerstattung Wahlarzt; Sonderklasse; muss ich mich vorher untersuchen lassen; wie lange kann ich die Option ziehen; Wahlarztkostensumme – wie setzt sich die zusammen → wie sieht das bei Ihnen aus?
Terminbuchung herbeiführen	Ich hätte einen Vorschlag für Sie: Wie wäre es, wenn wir bei einer kostenlosen und unverbindlichen Onlineberatung nochmal die wichtigsten Punkte der Privaten Krankenversicherung durchgehen und einen strukturierten Überblick des Marktes geben. Klingt das gut für Sie? Wenn zögert: Der Vorteil an der Beratung ist, dass sie ganz flexibel online gemacht wird, das heißt es ist auch Covid-geschützt und ortsunabhängig . Wir bieten ihnen natürlich exklusive Tarifkonzepte, also die werden Sie bei einem anderen Anbieter so nicht finden.
Terminisierung Wenn ja Verabschiedung	Passt es Ihnen eher vormittags oder nachmittags? Wie würde denn bei Ihnen der [TAG] um [UHRZEIT] Uhr passen? Ich schicke Ihnen im Nachgang auch nochmal eine Bestätigungsemail mit allen Informationen zum Beratungstermin. Danke für Ihre Zeit Herr/Frau [NACHNAME] Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Voicemail Script:

Hallo Frau/Herr [NACHNAME],

[VORNAME NACHNAME] von Krankenversichern.at spricht, ich habe Sie leider gerade nicht erreichen können.

BEI Angebot:

Der Grund für meinen Anruf war ihr [ANGEBOT] von der [VERSICHERUNG], dass Sie sich bei uns heruntergeladen haben.

BEI Vergleich:

Der Grund für meinen Anruf war Versicherungsvergleich zur privaten Krankenversicherung

Das Thema private Krankenversicherung ist in der Regel ein sehr informationsintensives Thema, deshalb entstehen hier oft Fragen bei den Kunden. Wenn es Ihnen da ähnlich geht, lade ich Sie gerne dazu eine kostenlose und unverbindliche Onlineberatung bei uns zu buchen.

Ich schicke Ihnen per E-Mail nochmal einen Link für die Terminbuchung.

Ich wünsche noch einen schönen Tag

Wiederhören

Keine Termine bei:

1. Bestehender Schwangerschaft

Formulierung: Leider können wir aufgrund einer bestehenden Schwangerschaft keine Beratung anbieten, da die Besondere Wartezeit (üblicherweise 7-9 Monate) der Versicherungsunternehmen einen Abschluss nicht mehr zulässt.

2. Bestehendem Tarif (Tarifwechsel)

Formulierung: Aktuell können wir leider bei einem bestehenden Tarif und dessen Risiken leider keine Beratung anbieten. Der Wechsel benötigt einer erneute Risikoprüfung und steht in keinem Verhältnis zur Prämienersparnis.

3. Zukünftiges Kind absichern

Formulierung: Aktuell macht es noch keinen Sinn über die Tarife zu sprechen, da sich bis zur Geburt hier noch etwas ändern könnte. Aber gerne setzten wir uns einen Reminder, Sie nach Ihrer Geburt zu kontaktieren (Geburtsstermin protokollieren und bei Anruf protokollieren)

4. Erwähnte Vorerkrankungen wie (Depression, Schizophrenie)

Formulierung: Leider können wir Ihnen in diesem Fall keine Beratung anbieten – dies liegt daran, dass die Versicherungsunternehmen Vorerkrankungen wie diese in den meisten Fällen auch ablehnt. Wir möchten hier keine Erwartungshaltung wecken, dass ein Abschluss aussichtsreich ist.

Call Timeline

1. Dealseite in Hubspot öffnen und Kontakt auswählen
2. Call Script bereitlegen
3. Terminbuchungstool bereitlegen
4. Anrufen
5. Wenn nicht abhebt – Anrufbeantworter → Voicemail plus E-Mail
6. Wenn abhebt – Call Script durchgehen
7. Wenn Terminbuchung: Termin in Buchungstool buchen
8. Infos aus dem Gespräch in Hubspot als Anruf mit Ergebnis protokollieren.