

Phase	Text		Phase
Vorstellung (WHO)	Hallo Frau/Herr [NACHNAME], [VORNAME NACHNAME] von krankenversichern.at spricht. Stör ich Sie eh gerade nicht? <i>Kunde antworten lassen ...</i> Haben Sie heute bisher einen schönen Tag gehabt? <i>Kunde antworten lassen ...</i>		Vorstellung (WHO)
(WHY) – Curiosity --> gute Nachrichten	Sie haben ja vor rund 2 Wochen ein Angebot der [XY Versicherung] von uns erhalten. Ich habe gute Nachrichten, wir konnten gemeinsam mit unserem Versicherungspartner eine unverbindliche Verlängerung des Angebots für Sie erfolgreich anstreben. Bei Ihnen besteht doch noch grundsätzlich das Interesse an einer privaten Krankenversicherung, oder? <i>Abwarten was Kund_in sagt</i>		(WHY) – Curiosity --> gute Nachrichten
2-Wege	Abhängig von der Antwort		2-Wege
	Noch Interesse	1 Kein Interesse // keine Zeit ODER 2 woanders abgeschlossen	
Positioning Statement - Überzeugung	Frau/Herr [NACHNAME], was würden Sie sagen, ist gerade noch die größte Unklarheit bei Ihrem Angebot der [XY Versicherung]? Gibt es da was Konkretes? <i>Kurz die Unklarheit zusammenfassen, protokollieren, Zustimmung und sagen, dass es vielen Leuten so geht.</i> Frau/Herr [NACHNAME], ich hätte einen Vorschlag für Sie: Wie wäre es, wenn wir kurzes Telefonat mit Ihrem Berater nochmals vereinbaren, dort die wichtigsten Punkte des Angebots durchgehen und Ihre Unklarheiten vollständig auflösen. Was halten Sie davon? <i>Abwarten was Kund_in sagt</i> Wenn zögert: Viele unserer Interessenten nutzen diese Möglichkeit noch mit ihrem zuständigen Berater zu sprechen, damit man einfach ein gutes Gefühl bei der privaten Krankenversicherung besteht.		Feedback einholen warum
	1 Bei kein Interesse // aktuell keine Zeit dafür: Super,vielen Dank für die Ihr Feedback. Und was war letztendlich ausschlagend, warum bei Ihnen kein Interesse mehr besteht? 2 Woanders abgeschlossen: Super,vielen Dank für die Ihr Feedback. Und darf ich kurz Fragen, wo Sie letztendlich abgeschlossen haben und warum? <i>Kurz den Grund zusammenfassen und protokollieren.</i> Alles klar. Eine kurze letzte Frage zum Schluss: Wir möchten ja laufend unsere Beratungsqualität verbessern. Gibt es noch etwas was wir in unserer Beratung besser machen können? <i>Kurz den Grund zusammenfassen und protokollieren.</i>		Beratung verbessern
	Super Danke für Ihr tolles Feedback. Danke für Ihre Zeit Herr/Frau [NACHNAME] Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.		Verabschiedung
Terminisierung	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 Gespräch.		
Verabschiedung	Danke für Ihre Zeit Herr/Frau [NACHNAME] Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.		