MEIK®

CLASSIC

Telefongespräche effizienter führen

Digitales Gesprächsleitfaden-Tool

MEIK® Classic ist ein digitales Tool zur Verbesserung der Qualität von Akquise- und Verkaufsgesprächen, die per Telefon geführt werden.

MEIK® ist die Abkürzung für MeinEInwandKatalog. In unserem Einwandkatalog findet Ihr Mitarbeiter die optimalen Einwandbehandlungen, um die häufigsten Einwände in einem Akquisetelefonat erfolgreich zu behandeln. Zusätzlich hat unser MEIK® ein Register zur Unterteilung in verschiedene Gesprächsphasen. Es gibt freie Felder, um individuelle oder spezielle-re Einwandbehandlungen zu ergänzen. Dieser Einwandkatalog lag früher beim Telefonieren klassisch in Papierform auf dem Schreibtisch und diente als Leitfaden oder zum Nachschlagen in kniffeligen Situationen.

Heute steht der MEIK® als digitales Gesprächsleitfaden-Tool plattformübergreifend zur Verfügung, um Ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Telefonakquise intensiv zu unterstützen. Daraus haben sich eine Reihe von neuen Möglichkeiten ergeben. Die digitale Version kann zentral verwaltet und gepflegt werden. Das einfache kopieren und verändern der Inhalte sowie die Option der dynamischen Personalisierung ermöglichen schnell unterschiedliche und spezialisierte Kampagnen anzulegen. Je nach Thema und zu erwartenden Inhalten eines Gesprächs können zum Beispiel zusätzliche Gesprächsphasen erstellt werden und neue Einwände sowie dazu passende Einwandbehandlungen hinterlegt werden.

Durch die zentralisierte Plattform lassen sich Teams und Gruppen bilden sowie Statistiken und Benchmarks erstellen. Eine feingradige Rechtevergabe ermöglicht es, je nach Level eines Mitarbeiters, Kampagnen zu nutzen und die Inhalte in den Kampagnen zu ändern oder zu ergänzen. Natürlich sind auch unveränderbare Kampagnen möglich, um zum Beispiel strikte Vorgaben (Compliance) einzuhalten.

Mit der Digitalisierung des MEIK® hat sich auch das Onboarding und Monitoring neuer Mitarbeiter revolutioniert. Neueinsteiger, die in fremden Themenfeldern erstmalig Telefonakquise durchführen sollen, erleben mit MEIK® schnell die ersten Erfolge und bleiben motiviert.

MEIK® Classic Programmansicht (exemplarisch)

Kampagnen

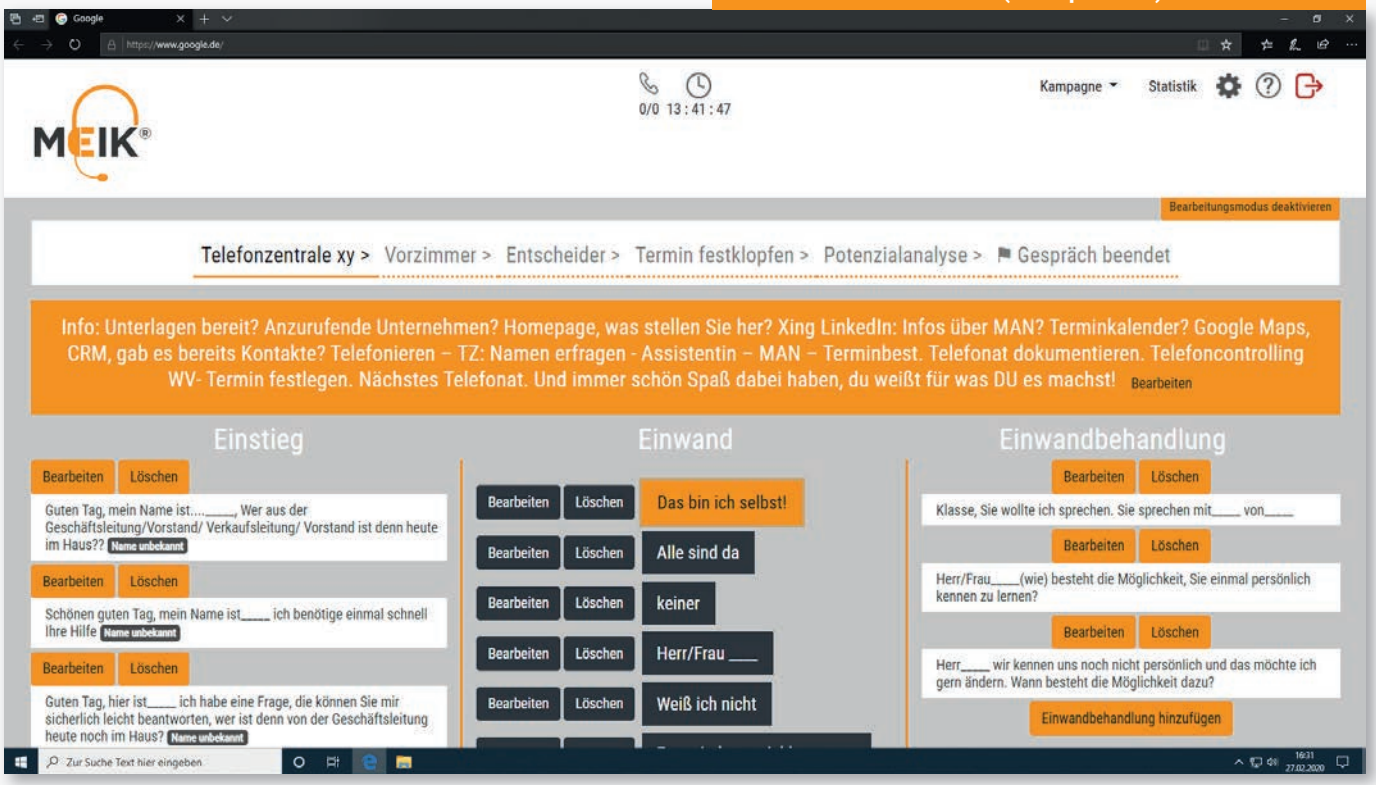
Kampagnen können individuell für einzelne Mitarbeiter angelegt werden, oder für ausgewählte Gruppen und Teams zur Verfügung gestellt werden. Auf den Basiskampagnen basierend lassen sich schnell und effizient neue Kampagnen erstellen und für spezielle Ziele anpassen und verändern. Die kampagnenbasierte Struktur ermöglicht es, effizient und flexibel allen Mitarbeitern, die am Telefon aktiv mit Kunden oder Interessenten sprechen, zielführende Argumente und Einwandbehandlungen zur Verfügung zu stellen.

MEIK® Classic Kampagnenauswahl Ansicht (exemplarisch)

Bearbeitungsmodus

Jede Kampagne in MEIK® kann optional mit dem Live-Bearbeitungs-Modus benutzt werden. Dadurch erhält der Mitarbeiter die Möglichkeit, während dem Telefonieren die Inhalte der Kampagne sozusagen on-the-fly zu bearbeiten. Egal ober der Mitarbeiter nur kleine Veränderungen an bestehenden Textbausteinen vornehmen möchte oder ob er ganz neue Einstiegstexte oder Einwände und Einwandbehandlungen hinzufügen möchte, mit dem Live-Bearbeitungs-Modus hat er die höchste Flexibilität.

MEIK® Classic Bearbeitungsmodus Ansicht (exemplarisch)



Statistische Auswertung

Kampagnenbasierte Auswertung

Auf Wunsch kann eine Vielzahl an Daten in einer Datenbank erfasst werden, um für statistische Auswertungen zu dienen. Zu jedem durchgeführten Gespräch einer Kampagne werden Zeitstempel, Benutzername, Gesprächsdauer, Abschluss-Status und ein optionaler Textkommentar gespeichert. Die einfachste Verwendung der gesammelten Daten ist die Selbstkontrolle des Mitarbeiters. Er kann jederzeit erkennen, wie viele Telefonate er an dem aktuellen Tag insgesamt geführt hat, und wie viele Telefonate er mit dem Abschluss-Status WIN als erfolgreich abgeschlossenes Telefonat vermerkt hat. Darüber hinaus können diese Daten auch für die Mitarbeitermotivation durch Boni und Incentives oder zur Gamification verwendet werden.

Team und Mitarbeiter-Auswertungen

Für umfangreiche, individuelle Auswertungen in externen Anwendungen wie zum Beispiel Tabellenkalkulationen, können die Daten in dem gängigen Austauschformat CSV exportiert werden. Erstellen Sie Ihre individuellen Auswertungen auf Team- und Gruppenebene, für bestimmte Zeiträume oder für bestimmte Kampagnen. Langzeitarchivierung ist über diese Exportfunktion ebenfalls möglich.

MEIK® Classic Statistische Auswertung Ansicht (exemplarisch)

ID	TIMESTAMP	MITARBEITER	ABSCHLUSS STATUS	KAMPANGE	DAUER	KOMMENTAR
45	2019-12-07 15:10:54	Maria Schneider	1-WIN	Altkunden reaktivieren	346 Sek.	Ansprechpartner: Herr Schumacher Termin: 23.04.2020
46	2019-12-07 15:15:23	Thomas Müller	1-WIN	Akquise Neutral	786 Sek.	Ansprechpartner: Herr Meier Termin: 25.02.2020
47	2019-12-07 15:45:36	Gabi Schulze	3-WIEDERVORLAGE	Akquise Neutral	420 Sek.	Ansprechpartner: Frau Schmidt Wiedervorlage am 19.12.2019
48	2019-12-07 15:56:43	Sarah Peter	1-WIN	Altkunden reaktivieren	845 Sek.	Ansprechpartner: Herr Thomas Termin: 25.01.2020
49	2019-12-07 16:01:14	Benjamin Fischer	3-WIEDERVORLAGE	MEIK Neutral	625 Sek.	Ansprechpartner: Frau Weber Wiedervorlage am 26.12.2019

Hardwareanforderungen

Alle durch uns genannten Hardwareanforderungen müssen für eine einwandfreie Ausführung der Software erfüllt sein. Exemplarisch werden nachfolgend einige Hard- und Software Grundlagen genannt. Für die unterschiedliche Anzahl, Standorte und Mengen von Nutzern können die Hardware Anforderung schwanken und müssen immer mit uns abgestimmt werden.

Sollten sich die Anforderungen ändern, überstellen wir Ihnen jederzeit neue Spezifikationen. Wir werden jedoch jederzeit auf eine einfache Skalierbarkeit der Hardwareanforderung achten, um eine einfache Aufrüstung bzw. Erweiterung der Hardware zu ermöglichen, um Folgekosten so niedrig wie möglich zu halten.

Die gesamte Hardware wird durch den Kunden gestellt. Sie ist nicht Vertragsbestandteil des Lizenzsystems unserer Software. Die Vorgaben für die technischen Anforderungen unserer Software müssen jedoch durch den Kunden umgesetzt und eingehalten werden. Hierfür stellen wir Rahmenvorgaben und Spezifikationen zur Verfügung, welche für den einwandfreien und dauerhaften Softwareeinsatz im vollen Funktionsumfang sichergestellt sein müssen.

MEIK® ist unser digitales Gesprächsleitfaden Tool zur interaktiven Nutzung und Einbindung in jedes System. Das Tool ist für jedes Gesprächsziel programmiert und lernt automatisch, welche Strategie am erfolgreichsten ist. Das macht den MEIK® geeignet für A/B Tests von verschiedenen Gesprächsstrategien. Mit dem MEIK® können Teams intern per Chat kommunizieren und die bestmöglichen Gesprächstaktiken untereinander teilen. Die Statistik-Funktion ermöglicht Ihnen den Überblick über das gesamte Team. Mit dem MEIK® führen Sie Ihren Kunden intuitiv an Ihr Ziel.

Profitieren Sie von MEIK®

Erfolgreich Einwände behandeln

Mit Live-Unterstützung in Echtzeit im Telefonat sind die passenden Einwandbehandlungen immer griffbereit. So beantworten Ihre Mitarbeiter Einwände garantiert zielführend.

Keine ungenutzten Vorgaben in Schubladen mehr

Verwalten und aktualisieren Sie alle Leitfäden mit wenigen Klicks an zentraler Stelle. Testen und bewerten Sie mehrere Gesprächsstrategien miteinander. Übermitteln Sie neue Formulierungen automatisch an Mitarbeiter und halten Sie Gesprächsstrukturen, Vorgaben und Formulierungsbooster einfach aktuell.

Neue Mitarbeiter anzulernen war noch nie einfacher

Nehmen Sie neuen Mitarbeitern Ängste und verkürzen Sie die Einarbeitung, damit Ihre Mitarbeiter schneller produktiv in neuen Kampagnen mitarbeiten und sicher telefonieren können. Mit MEIK® ermöglichen Sie allen Mitarbeitern kundenspezifisch im Verkaufsgespräch zu argumentieren, indem es die für den Kunden erfolgreichste Formulierung vorschlägt.

Nutzen Sie verschiedene Ansätze

Mehr Umsatz

- ☑ Höhere Abschlussquote
- ☑ Live-Unterstützung für mehr Cross und Upselling
- ☑ Erfolgreichere Einwandbehandlung

Höhere Effizienz

- ☑ Erfolgsalgorithmus für automatische Evaluierung des besten Leitfadens
- ☑ Einfache Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ☑ Anpassung der Gesprächsstruktur an individuelle Kunden

Bessere Dokumentation

- ☑ Leitfäden aktualisieren und übermitteln
- ☑ Mitarbeiter sprechen die gleiche Unternehmenssprache
- ☑ Zentraler Aufbewahrungsort

Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile

Nutzen Sie digitale Arbeitsplatzunterstützung zu Ihrem Vorteil.

Binden Sie Ihre Mitarbeiter ein

Mitarbeiter übermitteln Ihnen mit wenigen Klicks eigene Vorschläge für neue Formulierungen.

Motivierend, spielerisch und neu

Ihre Mitarbeiter werden für jeden Gesprächserfolg motiviert und setzen eigene Tagesziele mit laufender Erfolgskontrolle.

Nichts verpassen

Sie werden automatisch benachrichtigt, wenn etwas nicht stimmt. Überprüfen Sie die Tagesleistung in modernen Management-Cockpits.

Fallanalyse von High- and Low Performern

Gewinnen Sie Informationen für bedarfsgerechte Personalentwicklung und -führung.

Know-How-Verlust war gestern

Bleiben Sie unabhängig und flexibel. Best-Practice von A-Mitarbeitern und Know-How sind immer dokumentiert.

Inkl. 30 Jahre Erfahrung der Limbeck® Group

Wir nutzen Methodik und Know-How aus 30 Jahren Praxis von einem der Vertriebstrainer Deutschlands.

Sichere Datenspeicherung

Die Speicherung erfolgt ausschließlich in Deutschland auf sicheren und verschlüsselten Servern.

Keine neuen Baustellen

Integrieren Sie MEIK® einfach in bestehende Systeme.

Lust auf Umsatzverdoppelung?

MEIK®
Eine Marke der LIMBECK® GROUP

Jöckern 6
D-46487 Wesel

Tel.: +49 2859 909920
Fax: +49 2859 90992200

willkommen@meik.online
www.meik.online

Mehr Infos unter www.meik.online

V1 - 03 - 2020