

Rufen Sie sich selbst an

Drei Anrufe, zehn Minuten Aufwand – und Sie wissen, was ein Kunde erlebt, der Sie erreichen will.

Niemand kennt die eigene Telefonzentrale so schlecht wie derjenige, der sie bezahlt. Dieses Blatt führt Sie durch drei Anrufe zu unterschiedlichen Zeiten. Sie notieren, was tatsächlich passiert – und rechnen am Schluss aus, was die verpassten Anrufe im Jahr kosten.

So gehen Sie vor

Rufen Sie mit einer Nummer an, die im Unternehmen niemand kennt – Privathandy oder unterdrückte Nummer. Sagen Sie niemandem vorher Bescheid: Ein angekündigter Test misst die Vorbereitung, nicht den Alltag. Führen Sie die drei Anrufe an unterschiedlichen Tagen durch und tragen Sie sofort danach ein, was war.

IHR NUTZEN

Sie hören mit den Ohren Ihrer Kunden – einmal ohne Beschönigung.

ZEITAUFWAND

Drei Anrufe von je zwei Minuten, verteilt auf eine Woche.

ERGEBNIS

Eine Zahl: verlorener Umsatz pro Jahr durch nicht angenommene Anrufe.

Unternehmen

Test durchgeführt am



A

Anruf 1 · Mitten im Arbeitstag

Empfehlung: Dienstag oder Mittwoch, zwischen 9 und 11 Uhr. Der beste Fall – wenn es hier schon hakt, ist der Rest zweitrangig.

A1

Wann haben Sie angerufen?

DATUM

mm/dd/yyyy



UHRZEIT

-- : -- --

**A2**

Wie oft hat es geklingelt, bis jemand abnahm?

Ab dem fünften Klingeln legen viele Anrufende auf. Zählen Sie ehrlich mit.

Anzahl

A3

Was ist passiert?



Person abgenommen



Combox



Besetzt



Niemand erreicht



Warteschlaufe



Weiterverbunden

A4

Wie wurde der Anruf entgegengenommen?

Wörtlich notieren. Kam der Firmenname? Kam ein Name? Kam ein «Hallo?»

A5

Konnte Ihre Frage sofort beantwortet werden?

Stellen Sie eine echte Kundenfrage: Preis, Termin, Verfügbarkeit.

B

Anruf 2 · Kurz vor Feierabend

Empfehlung: Freitag zwischen 17:30 und 18:00 Uhr. Der Zeitpunkt, an dem viele Menschen endlich Zeit haben, ihre Handwerker- oder Beratungsanfrage zu erledigen.

B1

Wann haben Sie angerufen?

DATUM

mm/dd/yyyy



UHRZEIT

-- : -- --



B2**Was ist passiert?**☐

Person abgenommen

☐

Combox

☐

Besetzt

☐

Niemand erreicht

☐

Weiterleitung Handy

B3**Falls Combox: Was sagt die Ansage?**

Wörtlich notieren. Nennt sie den Firmennamen? Die Öffnungszeiten? Eine Alternative? Oder ist es die Standardansage des Anbieters?

B4**Haben Sie eine Nachricht hinterlassen?**

Tun Sie es – als Kunde, mit Rückrufbitte. Die Antwort auf B5 ist der eigentliche Test.

☐

Ja

☐

Nicht möglich

B5**Wann wurde zurückgerufen?**

Zeit bis zum Rückruf in Stunden. Kam keiner: «gar nicht» eintragen.

z. B. 20 Stunden – oder «gar nicht»

C Anruf 3 · Ausserhalb der Bürozeiten

Empfehlung: Samstagvormittag oder werktags nach 19 Uhr. Für viele Branchen die Zeit, in der dringende Anfragen entstehen – und in der die Konkurrenz ebenfalls nicht abnimmt.

C1

Wann haben Sie angerufen?

DATUM

mm/dd/yyyy



UHRZEIT

-- : -- --



C2

Was ist passiert?

☐

Person abgenommen

☐

Combox

☐

Notfallnummer angesagt

☐

Klingelt ins Leere

☐

Nummer nicht vergeben

C3

Erfährt der Anrufende, wann er es wieder versuchen soll?

Ein Anrufender, der weiss «Montag ab 7 Uhr», ruft wieder an. Einer, der nichts erfährt, wählt die nächste Nummer aus der Suche.

C4

Ihr ehrlicher Eindruck als Anrufer

Wären Sie als fremder Kunde drangeblieben – oder hätten Sie weitergesucht?

D Was kosten die verpassten Anrufe?

Vier Zahlen genügen. Schätzungen sind erlaubt – das Ergebnis rechnet sich sofort neu.

D1

Eingehende Anrufe pro Woche

Falls unbekannt: Ihre Telefonanlage oder Ihr Anbieter kann das auswerten. Sonst schätzen Sie – lieber zu tief als zu hoch.

40

D2

Davon nicht angenommen, in Prozent

Erfahrungswerte in kleinen Betrieben liegen zwischen 15 und 40 Prozent – Mittagszeit, Baustelle, Sitzung, Feierabend. Was zeigen Ihre drei Testanrufe?

25

D3

Anteil echter Neuanfragen an allen Anrufen, in Prozent

Der Rest sind Bestandskunden, Lieferanten und Werbung. Bestandskunden rufen nochmals an – ein Neukunde nicht.

20

D4

Durchschnittlicher Auftragswert in CHF

800

D5

Abschlussquote bei Neuanfragen, in Prozent

Von zehn ernsthaften Anfragen: Wie viele werden zu Aufträgen?

30

NICHT ANGENOMMEN
PRO WOCHEN

10 Anrufe

alle Anrufenden
zusammen

VERLORENE
NEUANFRAGEN PRO
JAHR

104

Menschen, die nicht
nochmals anrufen

ENTGANGENE
AUFTRÄGE PRO JAHR

31

nach Ihrer
Abschlussquote

ENTGANGENER UMSATZ
PRO JAHR

**CHF
24'960**

entspricht CHF 2'080 pro
Monat

Wie diese Zahl zu lesen ist: Es handelt sich um eine Modellrechnung auf Basis Ihrer eigenen Schätzungen, nicht um eine Messung. Sie fällt bewusst zurückhaltend aus: Nicht eingerechnet sind Anrufende, die es gar nicht erst versuchen, weil sie schon einmal niemanden erreicht haben – und der Ruf, den ein Betrieb sich damit über Jahre erwirbt.

E

Was Sie mit dem Ergebnis machen

Vier Wege, ohne dass gleich jemand eingestellt werden muss.

E1

Klingelzeit und Weiterleitung prüfen

Oft ist die Anlage schlicht falsch eingestellt: zu wenige Klingelzeichen, keine Weiterleitung auf ein zweites Gerät, keine Rufgruppe. Kostet nichts ausser einer halben Stunde.

Was ist zu prüfen, bis wann, durch wen?

E2

Ansage neu aufnehmen

Firmenname, Öffnungszeiten, konkrete Alternative – zwei Sätze, die den Anrufenden nicht ratlos zurücklassen.

E3

Rückrufe verbindlich regeln

Wer hört die Combox ab, wie oft, bis wann wird zurückgerufen? Ohne feste Zuständigkeit passiert es irgendwann – also zu spät.

E4

Anrufe automatisch entgegennehmen lassen

Ein KI-Telefonassistent nimmt ab, wenn niemand kann: nennt den Firmennamen, beantwortet einfache Fragen, nimmt Anliegen und Rückrufnummer auf und legt sie strukturiert ab. Kein Ersatz für ein Gespräch – aber die Alternative dazu ist heute die Combox.

Für welche Zeiten käme das in Frage?

E5

Was nehmen Sie sich konkret vor?

Eine Massnahme, ein Datum, eine verantwortliche Person. Mehr braucht es nicht.

Testlauf mit Suisse Line

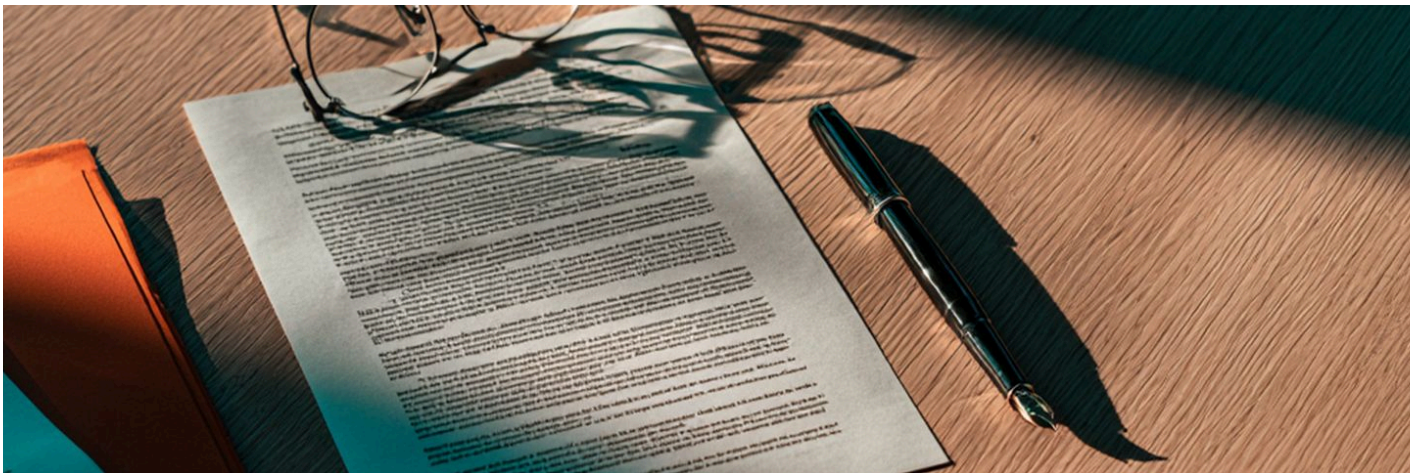
Wir schalten einen KI-Telefonassistenten für Ihre Randzeiten auf – Sie hören sich das Ergebnis an und vergleichen es mit dem, was Ihre Anrufenden heute erleben. Danach entscheiden Sie.

Suisse Line ansehen

+41 44 513 77 73

✓ Bestätigung

Mit Ihrer Unterschrift halten Sie fest, dass Sie den Test selbst durchgeführt haben. Es entsteht dadurch keine Zahlungspflicht und kein Auftrag. Wiederholen Sie den Test in drei Monaten – dann sehen Sie, ob Ihre Massnahmen gewirkt haben.



SELBSTTEST ABSCHLIESSEN

ORT

DATUM

NAME IN BLOCKSCHRIFT

UNTERSCHRIFT