

Anleitung : Zukunftsorakel / Astrokanal

Einwahlnummer: **090759779997 (Festnetz)**

Sie erhalten zwei 3stellige Accountnummern (Beraternummer) und eine vierstellige Pinnummer.

Sie gehen wie folgt vor:

Wählen Sie die Einwahlnummer, dann werden Sie aufgefordert Ihre 3stellige Accountnummer einzugeben, danach werden Sie aufgefordert Ihre 4stellige Pinnummer einzugeben.

Nun kommen folgende Ansagen:

Um den Durchstellservice zu aktivieren drücken Sie die 1.

Um den Profiltext zu ändern drücken Sie die 2.

Um die aufgelaufenen Minuten abzuhören drücken Sie die 3.

Bevor Sie sich das 1. Mal anmelden müssen Sie mit der Taste 2 beide Accountnummern besprechen . Hier stellen Sie sich bitte immer mit Ihrem Beraternamen vor und sagen Sie kurz und knapp, was Sie anbieten (max.15 sec).

Diesen Text kann man wahlweise jederzeit wieder ändern. Die Accountnummern müssen jeweils extra besprochen werden und der Text darf nicht länger als 15 Sekunden sein..

Zum arbeiten bzw. anmelden auf der Line gibt es zwei Möglichkeiten.

Sie können sich über das Telefon oder das Internet an- und abmelden.

Wenn Sie sich über das Telefon anmelden möchten, wählen Sie die Einwahlnummer, geben Ihren

Hauptaccount und **Pin** ein und warten bis folgende Ansage kommt.

Um den Durchstellservice zu aktivieren drücken Sie die 1. Sie hören dann „Ihr

Durchstellservice ist aktiviert. Dann sind Sie angemeldet. Nun legen Sie den Hörer auf.

Zum Abmelden bitte genauso vorgehen, achten Sie hier bitte auf die Ansage wie Sie vorgehen müssen.

Wenn Sie sich über das Internet an- und abmelden möchten benutzen Sie bitte den folgenden Link.

<https://ivr.dtms.de/ivrFrontend/index.php>

Login: Hauptaccount

Passwort: Pinnummer

Wichtig !

Zum arbeiten brauchen Sie sich bitte nur mit dem Hauptaccount und Pin an/abmelden.

Automatisch wird dann der zweite Account mit frei geschaltet.

Der geht auch automatisch in's besetzt, sobald Sie auf einem Account sprechen.

Es kommt immer eine Ansage sobald Sie das Gespräch annehmen für welchen Account das Gespräch ist, somit wissen Sie von welcher Line der Anruf kommt.

Geben Sie Ihren Kunden immer die Accountnummer (Beraternummer) mit auf dem Weg und stellen Sie sich bei jedem Gespräch mit Ihrem Beraternamen vor.

In Ihrer **Onlineansicht** haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

Unter dem Reiter **Verfügbarkeit** können Sie Zeiten eintragen, wenn Sie das möchten.

Das Feld **Beschreibung** nutzen Sie bitte nur für Krankheit, Urlaubsmeldung bzw. längeren Ausfall.

Unter dem Reiter **Callmonitor** können sie sich zu jedem Kunden Notizen eintragen. Diese öffnen sich, sobald der Kunde erneut anruft. Dem Kunden gegenüber sollten Sie nicht sagen, dass Sie sich Notizen zu den geführten Gesprächen machen.

Unter dem Reiter **Notizen** haben Sie die Möglichkeit jederzeit zu schauen, welche Vermerke Sie hinterlegt haben.

Unter dem Reiter **Onlinestatus** können Sie sich aktivieren / deaktivieren, sich vorübergehend auf Pause stellen wenn Sie z.B. auf Toilette müssen oder es klingelt plötzlich an der Tür (nach 15 Minuten werden Sie vom System automatisch abgemeldet), die Funktion Kartenbild-Kamera aktivieren/deaktivieren und den Rückrufservice aktivieren/deaktivieren (Diese Funktion funktioniert nur für registrierte Kunden beim Astrokanal).

In der **Rückrufliste** finden Sie Kunden, die sich über den Astrokanal dort eingetragen haben.

Funktioniert aber nur, wenn sie Ihren Rückrufservice aktiviert haben. (Wird sehr wenig genutzt von den Kunden)

Unter dem Reiter **Meine Seiten** sehen Sie die Web-Seiten, wo Sie aktuell gelistet sind. Es sind nicht immer alle Berater auf allen Seiten vertreten. Die Geschäftsinhaber tauschen hier von Zeit zu Zeit die Berater aus. Auf der Seite www.Zukunfts-Orakel.de sind immer alle Berater vertreten.

Nach jedem Gespräch warten Sie bitte die Zeitansage ab und erst danach legen Sie den Hörer auf und sind frei für das nächste Gespräch.

Es ist nicht gestattet Kunden von einer Webseite zur anderen Webseite auch innerhalb der Firma zu schicken, da diese evtl. günstiger ist. Da die Line auch mit Werbepartner zusammenarbeitet, würde dies unter Abwerbung zählen und gegebenenfalls würde dies zu einer Konventionalstrafe führen.

Beispiel: Der Kunde ruft über Zukunfts-Orakel für 99 cent an. Sie dürfen dem Kunden nicht sagen, dass er das nächste Mal auf z.B. wirlesenkarten schauen soll, da es hier 69 cent kostet. Dies ist absolut verboten!

Info Astrokanal

Gratisminuten Unteraccount :

Information zu Freiminuten:

Der Kunde hat beim Erstgespräch 10 Minuten frei. Sie bekommen diese Minuten vergütet.

Diese fangen an, sobald er auf das Karussell kommt.

Somit könnte es sein, das, wenn sich der Kunde z.B. 1, 2 oder 3 Visitenkarten der Berater anhört nur noch z. B. 7 oder 8 Freiminuten für die Beratung zur Verfügung stehen. Es erfolgt ein Gong zur Information, wann die Gratisminuten abgelaufen sind, der Kunde hat aber die Möglichkeit mit Ihnen kostenpflichtig weiter zu sprechen. Auch hierzu erhält der Kunde eine Preisansage.

Wenn ein Kunde schon seine Gratisminuten abtelefoniert hat und sich zu einem späteren Zeitpunkt nochmals über die 0800 Rufnummer einwählt, zahlt dieser Kunde einen ganz normalen Tarif, welcher auch vorab angesagt wird.

Wenn Sie hierzu noch Fragen haben sollten, oder etwas nicht verstehen, melden Sie sich bitte bei uns.

Info Kartenbild-Kamera :

Im Online Staus muss die Funktion Kartenbild-Kamera aktiviert werden. Diese können sie auch auf aktiviert stehen lassen.

Wenn Sie eine Webcam an Ihrem PC angeschlossen haben, können Sie diese Funktion nutzen, und dem Klienten Ihr aktuell ausgelegtes Kartenbild schicken.

Sie werden bei jedem Call sehen, ob der Klient für diese Funktion aktiviert ist (Klienten, welche über den Videotext anrufen und nicht im Besitz eines Rechners sind, können diese Funktion natürlich nicht nutzen)

Sie werden auch sehen, über welche Seite der Klient anruft.

Und es ist ganz einfach:

Sie müssen natürlich den Kunden im Gespräch fragen, ob er sein Kartenbild gern sehen möchte und Sie ihm ein Foto schicken dürfen. Wenn der Kunde es möchte, gehen Sie auf die Funktion im **Callmonitor:**

Kartenbild-Kamera, dann auf **Anzeigen**, dann gehen Sie auf **Zulassen** und nun können Sie mit Ihrer Webcam das Foto machen, indem Sie dann auf **Aufnahme** drücken. Sie haben noch die Möglichkeit, das Foto richtig zu drehen.

Nach der Aufnahme steht dort eine **vierstellige Pinnummer**. Diese geben Sie dem Klienten während des Gesprächs und dieser kann sich dann über die entsprechende Homepage das Foto abrufen.

Wenn Sie das Foto aufgenommen haben, gehen Sie wieder auf **Kartenbild-Kamera Ausblenden**.

Info Werbung:

Hauptaccount : www.Zukunfts-Orakel.de

Unteraccount : www.Astrokanal.tv

Ihr Profil ist ab sofort dauerhaft auf www.Zukunfts-Orakel.de sichtbar.

Zusätzlich auf anderen Seiten , welche von den Betreibern beworben werden. Hier sind nicht immer alle Berater zu gleichen Zeiten vertreten. Die Betreiber tauschen von Zeit zu Zeit die Berater auf diesen Seiten auch mal aus.

www.Astrokanal.de

www.Astrofonie.de

www.wirlegenkarten.de

www.wirlesenkarten.de

www.gute-kartenlegerin.de

www.deinekartenleger.de

www.diekartenleger.de

www.karten-orakel.com

www.Lumantis.de

Im Videotext auf verschiedenen Seiten.

In Österreich und in der Schweiz wird auch separat Werbung gemacht.

Sollten Sie jedoch bereit sein, 20% ihres Umsatzes für Werbekostenzuschüsse hinzunehmen schaltet die Line Sie gerne auf allen Portalen dauerhaft frei.

Briefing zum SMS Chat:

* Begrüßen Sie die /den Kundin/Kunden am Anfang des Dialog.

z.B. Guten Tag liebe Martina / Schön, dass Sie unseren Dienst in Anspruch nehmen/
Guten Abend liebe Kundin/ Herzlich Willkommen bei mir

* Nach der Begrüßung schreiben Sie bitte nicht einfach NUR einen kurzen Satz, wie z.B. „**Er kommt zurück**“ Fangen Sie die Antwort z.B. an mit:

Meine Karten zeigen mir / Ich sehe in meinen Karten / Die geistige Welt übermittelt mir / Sehr gerne schaue ich in Ihre Karten

* Gehen Sie gezielt auf die Frage ein. Sie haben 480 Zeichen für eine qualitativ hochwertige Antwort zur Verfügung. Das bedeutet, Sie haben genügend Zeichen, um die Frage ausführlich zu beantworten.

480 Zeichen bedeutet, Sie haben den 3-fachen Verdienst. Das bedeutet aber nicht, dass irgendetwas geschrieben werden soll, nur um auf 3 SMS-en zu kommen.

Der Inhalt sollte qualitativ hoch sein, so dass die Kundin nicht verärgert werden und es zu Beschwerden kommt.

Wenn die Frage nur in 1 SMS beantwortet werden kann, ist das auch völlig in Ordnung.

* Absolut verboten ist es zu schreiben „ **Ruf mich doch an**“ , bzw. eine **Service­rufnummer** zu verschicken. Das darf nicht passieren. Hier geht es ausschließlich darum einen SMS Chat zu kommunizieren. Wenn der Kunde anrufen möchte, wird er es auch tun, ohne dass Sie ihn darauf hinweisen.

Bitte schreiben Sie NIE Ihren Nicknamen mit rein in die SMS, da es passieren kann, dass die nächste SMS nicht bei Ihnen ankommt, weil Sie z.B. nicht mehr am PC sind und die nächste Frage von einer anderen Expertin/Experte beantwortet wird.

Bitte lesen Sie sich unten stehend immer vorab den vorherigen Verlauf durch, was evtl. schon geschrieben wurde.

Fragen zur Gesundheit, Schwangerschaft etc. dürfen auf keinen Fall beantwortet werden. Hier haben Sie die Möglichkeit diese Frage unbedingt abzulehnen mit dem entsprechenden vorgegebenen Vermerk. Somit zahlt der Kunde nicht für diese SMS.

* Vermeiden Sie bitte folgendes beim Antworten der Frage.

z.B. Ich sehe, das er auf dich zukommt.....Es wird in der kühleren Jahreszeit geschehen.....danach werdet ihr ausführlich sprechen.....

Vermieden werden sollen diese Pünktchen beim schreiben. Jeder Punkt ist ein Satzzeichen und Sie vergeuden wertvolle Zeichen, um die SMS zu beantworten und der Kunde soll nicht für Pünktchen bezahlen.

Wir wünschen Ihnen viele nette Gespräche und für Fragen sind wir gern für Sie da.