



# FAQ & VORTEILE

## SINA SYSTEM

### Mit wie vielen Akustikern arbeiten Sie bereits?

Auf der EUHA 2018 erstmals vorgestellt – seit Januar 2019 bieten wir aktiv an – bis heute nutzen bereits an die 100 Fachgeschäfte das Sina-System erfolgreich.

### Wie viele Briefe werden im Monat durchschnittlich versendet und mit welchen laufenden Kosten muss ich rechnen?

Durchschnittlich versenden wir ca. 45 – 60 Anschreiben pro Monat und Fachgeschäft. Die monatlichen Gesamtkosten inkl. Porto belaufen sich dabei für ein Fachgeschäft auf rund 140 €. Jedes weitere Geschäft ca. 70 €.

### Wie wird bei Sina selektiert?

Sina schaut sich monatlich den gesamten aktiven Kundenstamm an, selektiert die diesen nach dem Versorgungsdatum der Kunden und weiteren verschiedenen Kriterien. Bestimmte Kundengruppen werden dann zu verschiedenen für sie interessanten Themen angeschrieben. So wird nicht der gesamte Kundenstamm angeschrieben und die Kunden erhalten nur für Sie gerade relevante Inhalte.

### Warum ist Kundenbindung wichtig?

Die meisten Akustiker setzen den Fokus überwiegend auf die Neukundenakquise. Der wahre „Schatz“ – nämlich die Bestandskunden – werden häufig vernachlässigt und deren Potenzial nicht vollends ausgeschöpft.

### Für wen ist Sina Interessant?

#### Lohnt es sich auch für Neugründer?

Sina ist grundsätzlich für jeden Akustiker interessant. Egal ob Neugründer mit einem Fachgeschäft oder langjährig etablierte inhabergeführte Betriebe mit mehreren Filialen. Durch die passgenaue Selektion, ist die Anzahl der Briefe abhängig von der Struktur des Kundenstammes. So werden bei Neugründern bspw. nur wenige Briefe verschickt – die Kunden aber von Anfang an optimal umsorgt.

### Wofür brauche ich Sina, wenn ich doch über meine Kundenverwaltungssoftware selektieren kann?

Grundsätzlich kann man mit den meisten Kunden-

verwaltungssoftware die Kunden relativ gut selektieren. Bei Sina wird jedoch monatlich anhand einer Vielzahl von verschiedenen Kriterien selektiert – bspw. wird zwischen privat und gesetzlich Versicherten unterschieden. Manuell wäre dieser Prozess sehr aufwendig und scheitert in der Praxis meist an der Kontinuität. Sina automatisiert diesen Prozess und benötigt für die gesamte Abwicklung unter einer Minute.

### Was passiert mit unvollständigen Adressdaten?

Sina überprüft die Datensätze auf fehlende Angaben und bietet die Möglichkeit diese Live zu korrigieren.

### Können auch Kunden angeschrieben werden, die schon länger Ihre Hörgeräte besitzen?

Genau das ist der Clou bei Sina. Dadurch das monatlich der gesamte aktive Kundenstamm betrachtet und selektiert wird, werden auch diese Kunden, dort abgeholt, wo sie gerade in Ihrem individuellen Versorgungszeitraum stehen. Ein Kunde der bspw. schon 5 Jahre seine Hörgeräte besitzt, wird auf die Nachversorgung vorbereitet.

### Wie oft wird jeder Kunde während des Versorgungszeitraums angeschrieben?

Als Basis bieten wir 9 verschiedene Anschreiben-Themen. Jeder Kunde erhält somit im Schnitt 1,2 Mailings im Jahr über den reguläre Versorgungszeitraum von 5 – 6 Jahren.

### Ist Sina mit jedem Kundenverwaltungssystem kompatibel? Auch mit der Optik?

Technisch ist Sina mit jeder Software kompatibel – egal ob Akustik- oder Optik-System.

### Welche Themen beinhalten die Anschreiben?

Die jeweiligen Themen richten sich nach dem individuellen Versorgungszeitraum (also nach dem Kaufdatum) jedes einzelnen Kunden.

Beispielsweise erhält der Kunde nach Kauf der Hörgeräte eine Kaufbestätigung mit Zufriedenheitsbefragung oder kurz vor Ablauf der Garantie eine passende Info. – Zum Ende wird er natürlich auf die Nachversorgung vorbereitet. Und viele weitere Themen ...



# FAQ & VORTEILE

## SINA SYSTEM

### **Können die Anschreiben individualisiert werden?**

Die Anschreiben werden immer an das Erscheinungsbild des jeweiligen Unternehmens angepasst. Selbstverständlich können diese sowohl im Bezug auf das Layout als auch den Inhalt komplett individualisiert werden. Die von uns entwickelten Mailings sind jedoch in der Praxis erprobt und wurden über mehrere Jahre immer weiter optimiert. Daher empfehlen wir dieses Konzept für den Anfang zu übernehmen.

### **Muss ich die Inhalte der Anschreiben vorgeben?**

Im Sina-System enthalten sind insgesamt 9 verschiedene Themen. Die von uns entwickelten Mailings sind in der Praxis erprobt und wurden über mehrere Jahre immer weiter optimiert – können auf Wunsch aber auch modifiziert werden.

### **Kann das Layout meines Briefpapiers übernommen werden?**

Selbstverständlich können die Anschreiben sowohl im Bezug auf das Layout als auch den Inhalt komplett individualisiert werden.

### **Arbeitet Sina DSGVO-konform?**

Sina arbeitet nach den neuesten Datenschutzbestimmungen. Es ist lediglich die ohnehin von Ihren Kunden eingeholte Zustimmung zur Kontaktaufnahme erforderlich. Die konforme Zusammenarbeit mit dem Sina-System wird über Auftragsdatenverarbeitungsverträge abgedeckt. Das gesamte System ist rechtlich geprüft.

### **Was passiert mit meinen Kundendaten?**

Die Kundendaten werden lediglich für die Abwicklung der Mailing-Aktionen gespeichert und verarbeitet. Nach Versand der Anschreiben werden die Daten wieder DSGVO-konform gelöscht.

### **Was wird versendet? Wie sieht ein Mailing aus?**

Ein Mailing besteht aus einem klassischen DIN-A4 Anschreiben und einer Aktivierungskarte im DIN-lang-Format.

### **Macht es Sinn, hinter jedem Mailing nachzufassen?**

Um den Rücklauf zu erhöhen, bietet es sich bei einigen Anschreiben an, telefonisch nachzufassen und direkt Termine

im Fachgeschäft vor Ort zu vereinbaren. Auf Wunsch übernimmt Sina sogar das Telefonieren und die Terminabstimmung für Sie.

### **Wie ist die Abwicklung?**

Der aktive Kundenstamm muss nur einmal monatlich mit Sina abgeglichen werden. Dieser Vorgang dauert nur wenige Minuten. Die komplette Abwicklung, (Selektion, Produktion, Konfektionierung und Versand) übernimmt Sina für Sie.

### **Wie lange binde ich mich? Wie lang sind die Vertragslaufzeiten?**

Der Vertrag wird fest für ein Jahr abgeschlossen und ist anschließend monatlich kündbar.

### **Seit wann gibt es Sina?**

Die verschiedenen Anschreiben zur Kundenbindung werden bereits seit mehr als 3 Jahren erfolgreich eingesetzt und immer weiter optimiert. Die digitale Assistentin Sina wurde im Anschluss entwickelt, um jedem die Möglichkeit zu bieten, das System zeitsparend und einfach in seinem Unternehmen zu implementieren.

### **Was muss ich machen, um mit Sina zu starten?**

Die verschiedenen Anschreiben werden in Abstimmung mit Ihnen aufbereitet und im Anschluss an die technische Einrichtung, können Sie direkt starten.

### **Muss ich die Briefe selber verschicken?**

Die komplette Abwicklung, (Selektion, Produktion, Konfektionierung und Versand) übernimmt Sina für Sie.

### **Welchen Effekt hat Sina?**

Sina betreut und umorgt Ihre Kunden kontinuierlich während des gesamten Versorgungszeitraums, informiert diese zu bestimmten Themen und sorgt letztendlich für eine höhere Nachversorgungsquote.

### **Muss ich die Briefe selber abtelefonieren?**

Um den Rücklauf zu erhöhen, bietet es sich bei einigen Anschreiben an, telefonisch nachzufassen und direkt Termine im Fachgeschäft vor Ort zu vereinbaren. Auf Wunsch übernimmt Sina sogar das Telefonieren und die Terminabstimmung für Sie.



# FAQ & VORTEILE

## SINA SYSTEM

### Warum ist Sina das richtige Tool für die Akustik?

Durch unsere langjährige Erfahrung in der Branche, wissen wir, worauf es in dem Umgang mit den Kunden ankommt. All unsere Konzepte werden vorab bei angeschlossenen Partner-Akustikern ausgiebig getestet und optimiert, bevor wir diese auf den Markt bringen.

### Meine Kunden kommen regelmäßig ins Fachgeschäft – brauche ich Sina dann überhaupt?

In gewissen Fällen mag das stimmen. Die Krux besteht jedoch in der langen Versorgungszeit von 5 oder 6 Jahren, über die es den Kunden zu binden gilt. In einem schleichenden Prozess wandern zunehmend und oftmals unbemerkt immer mehr Kunden aus den verschiedensten Gründen ab. Hier unterstützt Sina Sie und sorgt für eine kontinuierliche punktuelle Kontaktaufnahme. Sodass Ihr Unternehmen bis hin zur Nachversorgung als der Ansprechpartner.

### Kann ich auch meine Optik-Kunden über Sina anschreiben?

Auch für die Optik bieten wir Ihnen ein komplett ausgearbeitetes Anschreiben-Konzept, welches ähnlich zur Akustik kontinuierlich den Kundenkontakt pflegt. Zudem bieten wir Ihnen verschiedene Mailings, die das Cross-Selling in Mischbetrieben fördert: Also explizit Kunden anspricht, die bei Ihnen schon eine Brille aber noch kein Hörgerät gekauft haben.

### Welche Vorteile bietet Sina?

- Kontinuierliche Kundenbindung
- Pflege der Kundendaten
- Differenzierung vom Wettbewerb
- Branchenspezifische Inhalte
- Differenzierte Selektion z.B. nach gesetzlich oder privat versicherten
- Automatisierte (zeit- und kostensparende) Abwicklung
- Langjährig erprobtes und optimiertes Anschreiben-Konzept
- Qualitative Kundenansprache: durch individuell für den einzelnen Kunden interessante/zugeschnittene Themen – keine „Massenkampagnen“
- Günstige Konditionen für Produktion und Versand
- Zielgenaue Selektion – ohne Streuverluste
- Effektive Nutzung der Bestandskundenpotenziale
- Professionelles und persönliches Auftreten
- Positiver Einfluss auf das Unternehmensimage
- Dem Kunden zu zeigen „Wir sind für dich da“ / „Sie sind uns wichtig“
- Zusatzumsätze durch Zubehör oder Zusatzkonzepte/-leistungen
- Qualitätssicherung
- Nahtlose Integration in das Tagesgeschäft – ohne zusätzlichen Aufwand für die Mitarbeiter
- Komplett individualisierbar
- Steigerung der ...
  - Kundenzufriedenheit
  - Weiterempfehlung
  - Kundenbindung
  - Nachversorgungsquote