

# sina

Meine Assistentin.



**KUNDEN-  
BINDUNG  
MIT SYSTEM.**

[WWW.SINA-SYSTEM.DE](http://WWW.SINA-SYSTEM.DE)



**MAIK BÖCKER**  
DUO OPTIK & AKUSTIK

**„Wir waren auch von den umfangreichen  
Möglichkeiten sofort begeistert, die das  
Konzept „sina“ beinhaltet und sind daher  
gestartet.“**



**FLORIAN THEURER**  
BENDEL HÖRSYSTEME

**„Solch einen Rücklauf  
hatten wir bisher noch nie.“**

<https://>



**MARTIN KOCH**  
MARTIN KOCH HÖRGERÄTE

**„Sina bietet die Möglichkeit, den Kunden  
nochmal anders anzusprechen.“**

Mehr Erfahrungsberichte in voller Länge unter  
[www.sina-system.de/kundenstimmen](http://www.sina-system.de/kundenstimmen)



**FELIX SCHMELZER**  
SCHMELZER HÖRSYSTEME

**„sina ist eine tolle Möglichkeit, werbemäßig als mittelständisches Unternehmen mit den großen Ketten im Wettbewerb zu bestehen.“**

<https://>

# SO FUNKTIONIERT SMARTE KUNDENBINDUNG

Sehen Sie im Erklärvideo, wie das System funktioniert und welche Vorteile Ihnen sina in der Praxis bietet.

**Hier gehts zum Erklärvideo:**

[www.sina-system.de/video](http://www.sina-system.de/video)



*Scan mich!*

Live-Demo gefällig?  
Schreiben Sie uns!  
[hallo@sina-system.de](mailto:hallo@sina-system.de)



sina **automatisiert** die Kundenbindung nahezu vollständig und versorgt Ihre Kunden per **Anschreiben** stets mit den für sie passenden Informationen. Durch die **Aktivierungskarte** werden die Kunden passgenau **reaktiviert** und von Zeit zu Zeit in Ihr Geschäft gelotst – bis hin zur Nachversorgung.





Anschreiben – informativ



Karte – aktivieren





**Gute Kundenpflege geht nicht ohne Plan:** sina schaut sich monatlich den **Versorgungszeitraum jedes einzelnen Kunden** an und schickt ihm **in Abhängigkeit vom Alter seiner Hörgeräte** die für ihn passenden Mailings zu. Optional bietet sina die aktive Telefonansprache nach Versand der Anschreiben, um so den Rücklauf zu erhöhen. **Jeder Schritt von sina folgt exakt einem Konzept – und das: Monat für Monat.**



<b>PHASE</b>	<b>STÄRKUNGS PHASE</b>	<b>NACHVERSORGUNGS PHASE</b>
--------------	------------------------	------------------------------



## 9–13 KUNDENANSCHREIBEN

VERTEILT AUF 5–6 JAHRE



KUNDE WIRD DORT **ABGEHOLT**,  
WO ER SICH **GERADE IM**  
**VERSORGUNGSZEITRAUM** BEFINDET



GUTE KUNDENPFLEGE MIT PLAN –  
**AKTIVE TELEFONANSPRACHE** BEI  
AUSGEWÄHLTEN ANSCHREIBEN (OPTIONAL)



**INDIVIDUELLE ANSCHREIBEN** ZU THEMEN WIE  
ZUM BEISPIEL „ABBRUCHKUNDEN“, „HÖRTEST“,  
„WEIHNACHTEN“ UVM ...

FRAGEN?

HIER GEHTS ZUM  
ERKLÄRVIDEO:

[www.sina-system.de/video](http://www.sina-system.de/video)



Scan mich!



# DIE SINA MAILINGS WERDEN KOMPLETT AN IHR ERSCHEINUNGS- BILD ANGEPASST.



**heinemann**  
**OPTIK & AKUSTIK**  
Sich zu sehen. Gut zu hören.

**DR. HEINRICH WEGMAR**  
Lingener Str. 23  
10623 Berlin

**DR. JÜRGEN WEGMAR**  
Ackerstr. 66 (Hauptstr.)  
10179 Berlin (Südost)

**DR. GÜNTER WEGMAR**  
Ackerstr. 66  
10179 Berlin

**DR. JENS WEGMAR**  
Gartenhofstr. 10  
10623 Berlin

**DR. URSULA WEGMAR**  
von Falck (Hauptstr.)  
10179 Berlin (Südost)

**DR. ANJA WEGMAR**  
Ackerstr. 66  
10179 Berlin

Sie vertrauen gerneheit haben. In der Zwischenzeit haben Sie sicher schon  
wichtige Hör-Momente sammeln können.

Doch Sie sich bei uns wohlfühlen haben und dass Sie mit unserer Beratung  
reden sind. Deshalb ist uns klar, dass niemand perfekt ist - und genau darum  
eine Rückmeldung zu geben, was Ihnen bei uns gut gefallen hat und in welchen  
Aspekten wir verbessern können. Nehmen Sie sich bitte einen Moment Zeit, die beigefügten  
Karten an uns zurückzugeben. Die Umfrage ist anonym, und das Porto  
verständlich für Sie.

Wir sind heilbar glücklich mit Ihnen zusammen am Heeren, und  
die hohe Qualität, für die wir als unabhängiges Familien-  
unternehmen, natürlich auch weiterhin wahren.

**Heinemann**



**Wichtigste Punkte**

**Wann soll ich Ihnen oder einem Sitz der neuen Hörgeräte noch etwas  
sagen, wenn Sie mich kurz einen Service - wir sind für Sie da!**

**Danke**



Erzählt  
eure  
Erfahrung!

Deutsche Post   
versenden

Optik Heinemann GmbH & Co. KG  
Lingener Str.  
10623 Berlin

**Sie sind uns sehr wichtig!**

Teilen Sie uns Ihre Meinung mit:

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer persönlichen Hörberatung?

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren neuen Hörsystemen?

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter?

Wie beurteilen Sie die Fachkompetenz unserer Mitarbeiter?

Würden Sie uns weiterempfehlen?

Bemerkung: \_\_\_\_\_

Verzichten Sie uns Ihren Namen!  
 Rückantwort

Anzahl in Schritten

1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6

Ja  Nein

**heinemann**  
**OPTIK & AKUSTIK**

**Sie sind uns sehr wichtig!**

Wir sind heilbar glücklich mit Ihnen zusammen am Heeren, und die hohe Qualität, für die wir als unabhängiges Familienunternehmen, natürlich auch weiterhin wahren.

Wichtigste Punkte

Wann soll ich Ihnen oder einem Sitz der neuen Hörgeräte noch etwas sagen, wenn Sie mich kurz einen Service - wir sind für Sie da!



Optik Heinemann GmbH & Co. KG  
Lingener Str. 23  
10623 Berlin

# SO FUNKTIONIERT DAS **SINA SYSTEM:**

Klingt nach viel Arbeit?  
Nicht mit sina! Im Folgenden erklären wir  
Ihnen, wie einfach die Zusammenarbeit  
mit sina ist.

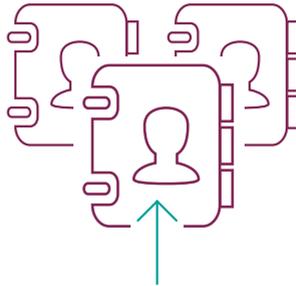
mtl. nur  
5 Min.  
Aufwand

LERNEN  
SIE SINA  
KENNEN



1.

# KUNDENDATEN ABGLEICHEN



sina erinnert Sie **monatlich** daran, dass Sie Ihren **aktiven Kundenstamm** mit dem Portal abgleichen. Ihre Daten werden selbstverständlich **verschlüsselt übertragen** und später von sina **DSGVO-konform gelöscht**.



EINFACH



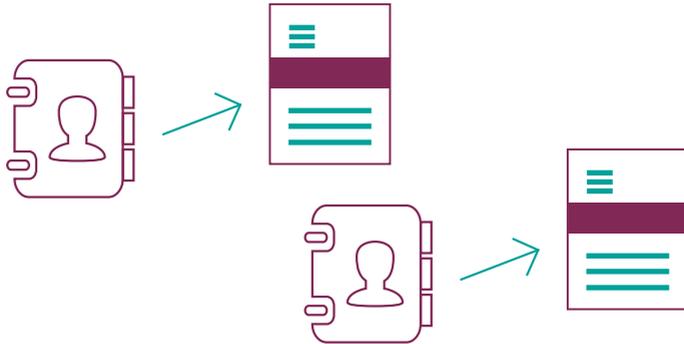
SICHER



ZUVERLÄSSIG

2.

## AUTOMATISCHE SELEKTION



sina **prüft** Ihre Kundendaten auf fehlende Angaben und **weist den Kunden die zuvor definierten Briefe zu**. Somit wird Ihr Kunde dort abgeholt, wo er sich gerade in dem Versorgungszeitraum befindet.



SELEKTION



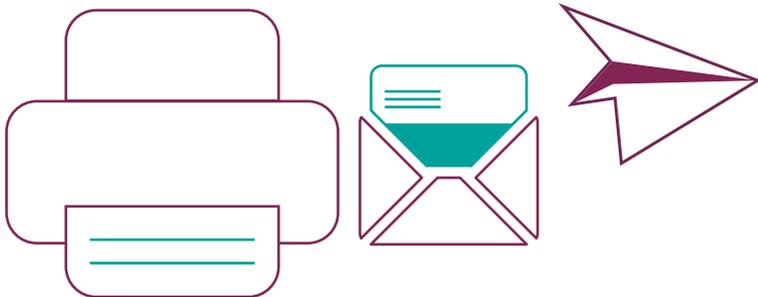
KONTROLLE



DATENPFLEGE

3.

## PRODUKTION UND VERSAND



Sobald Sie die Daten **freigegeben** haben, werden die von sina aufbereiteten **Anschreiben** gedruckt, konfektioniert und per **Post** an Ihre Kunden verschickt. Ob Geburtstags-, Feedback- oder Nachversorgungs-Anschreiben: **sina spricht Ihre Bestandskunden immer mal wieder mit professionellen Anschreiben an.**



DRUCK



KONFEKTIONIERUNG



VERSAND

4.

# SINA TELEMARKETING

(OPTIONAL)



Durch **sina TELE AKTIV** haben Sie die Möglichkeit, angeschriebene Kunden nach Versand der Mailings direkt kontaktieren zu lassen, **Termine im Fachgeschäft für Sie zu vereinbaren und so den Rücklauf auf die Marketingaktion zu erhöhen.**



NACHFASSEN



KUSCHELCALL



TERMINIERUNG

Mit der Option Tele Service erhöhen Sie die telefonische Erreichbarkeit für Ihre Kunden.



**sina TELE SERVICE ist für Sie da, um Gespräche entgegenzunehmen, wenn Sie gerade mal nicht ans Telefon gehen können oder auch nach Feierabend bis 20 Uhr.** sina schickt Ihnen dann eine detaillierte Mail mit einem kurzen Report und dem Anliegen des Kunden. Damit der Kunde sofort umsorgt ist und Sie sich bei Gelegenheit bei ihm melden können.



**HÖHERE  
ERREICHBARKEIT**



**DIREKTES  
REPORTING**



**MEHR  
KUNDENSERVICE**

# SINA SYSTEM

## ZUSAMMENGEFASST:

Kundenbeziehungen sind wertvoll – es ist viel effektiver, einen bestehenden Kunden zu pflegen, als einen völlig neuen zu gewinnen. **sina weiß das, und sie weiß genau, was zu tun ist, um die Beziehung zu Ihren Kunden kontinuierlich und smart zu pflegen.**

- ✓ **SINA** kümmert sich nachhaltig um „alle“ Bestandskunden
- ✓ **SINA** informiert und aktiviert Ihre Kunden immer zum richtigen Zeitpunkt
- ✓ **PROFITIEREN SIE** von zufriedenen, treuen Kunden und einer höheren Nachversorgungsquote



# IN ZWEI EINFACHEN SCHRITTEN ZUM ERFOLG!

mtl. nur  
5 Min.  
Aufwand



1.

MONATLICHER  
ABGLEICH DER  
KUNDENDATEN

2.

KONTROLLE  
UND  
FREIGABE

DEN REST  
ERLEDIGT SINA  
FÜR SIE.

# DIE HÄUFIGSTEN FRAGEN

## FAQ

- **Wie viele Briefe werden im Monat durchschnittlich versendet?**

Durchschnittlich versenden wir ca. 50 Anschreiben pro Monat und Fachgeschäft.

- **Wie wird bei sina selektiert?**

sina schaut sich monatlich den aktiven Kundenstamm an, selektiert diesen nach dem Versorgungsdatum der Kunden und weiteren Kriterien. Bestimmte Kundengruppen werden dann zu für sie interessanten Themen angeschrieben. So wird nicht immer nur ein Bruchteil des Kundenstammes angeschrieben und die Kunden erhalten nur für sie gerade relevante Inhalte.

- **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 etablierter inhabergeführter Betrieb 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 einer gängigen Kundenverwaltungssoftware die Kunden relativ gut selektieren. Bei sina wird jedoch monatlich anhand einer Vielzahl von verschiedenen Kriterien selektiert – bspw. wird auch 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 nur wenige Minuten.

- **Was passiert mit unvollständigen Adressdaten?**

sina überprüft die Datensätze auf fehlende Angaben und bietet die Möglichkeit diese live zu korrigieren. So ist die Datenpflege gesichert.

- **Können auch Kunden angeschrieben werden, die schon länger ihre Hörgeräte besitzen?**

Genau das ist der Clou bei sina. Dadurch das monatlich der 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 passgenau 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 1,5 Mailings im Jahr über den üblichen 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.

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

Im sina-System enthalten sind mehr als 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 oder erweitert werden.

- **Welche Themen beinhalten die Anschreiben?**

Die jeweiligen Themen richten sich nach dem individuellen Versorgungszeitraum (also maßgeblich 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.

- **Können die Anschreiben individualisiert werden?**

Die Anschreiben werden immer an das Erscheinungsbild des jeweiligen Unternehmens angepasst. Selbstverständlich können diese sowohl in 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.

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

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

### ● **Arbeitet sina DSGVO-konform?**

sina arbeitet nach den 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.

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

Die Kundendaten werden lediglich für die Abwicklung der Mailing-Aktionen verarbeitet. Kurze Zeit 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.

- **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 umsorgt Ihre Kunden kontinuierlich während des gesamten Versorgungszeitraums, informiert diese zu bestimmten Themen und sorgt letztendlich für eine professionelle Nachversorgung.

- **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.

- **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 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 für gutes Hören gilt.

- **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 z. B. explizit Kunden anspricht, die bei Ihnen schon eine Brille aber noch kein Hörgerät gekauft haben.

## **DIE PASSENDE ANTWORT NICHT GEFUNDEN?**

SCHREIBEN SIE MICH AN:  
HALLO@SINA-SYSTEM.DE



Hörakustik Hörakustik GmbH | 01024 Dresden

Hörakustik  
FLORIAN LANGHAMMER

Hörakustik Hörakustik GmbH  
Sachsenring 3  
01024 Dresden  
Telefon: 03441 704410  
E-Mail: [info@hoerakustik.de](mailto:info@hoerakustik.de)

Öffnungszeiten  
Mo-Fr: 09:00 - 12:00 Uhr  
Sa: 10:00 - 12:00 Uhr

## Weihnachtsaktion \*

Wir kündigen, einigsweges Jahr mag sich dem Ende zu und die Weihnachtszeit steht vor der Tür. Wir freuen uns sehr auf eine Zeit mit angenehmen Verkaufsbedingungen, weniger Kunden und einigsweges Spontankäufe. Die Vorweihnachtszeit bringt uns dieses Jahr Unsicherheit und Zweifel mit sich. Sammeln Sie deshalb die Tage mit allen Sorgen.

Auf diesem Wege möchten wir uns herzlich für Ihre Treue und das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken. In diesem Jahr haben wir als Dankeschön einen Sammelglas-Gutschein für Sie vorbereitet. Besuchen Sie uns in unserem Fachgeschäft und holen Sie sich Ihr neues, von uns bereitgestelltes Sammelglas.

Wir wünschen Ihnen viel Freude am neuen Weihnachtsfest -  
Besuchen Sie gesund und kommen Sie sicher  
Guten Ruck in ein neues Jahr.

Hörakustik

Florian Langhammer

Vom 23.12.2020 bis einschließlich 03.01.2021 laufend geschlossen.  
In dringenden Fällen erreichen Sie uns per Telefon oder per Mail.  
Der Ausfallzeitpunkt wird täglich abgefragt und wir melden uns schnellstmöglich bei Ihnen zurück.

\*Tabelle der Vorgänge



Sammelglas-Gutschein  
IHR DANKESCHÖN-GESCHENK

?



# UND SINA KANN NOCH SO VIEL MEHR:

Ob Service-, Expertentage, Aktionen oder Events – sina kümmert sich darum, dass Ihre Kunden immer gut informiert sind.

**Machen Sie sina zu Ihrer persönlichen Assistentin für Ihre individuellen Marketingaktionen.**

AKTIONEN  
& EVENTS

JUBILÄUM

...

KUNDEN-  
MAGAZIN

EXPERTEN-  
TAGE

WEIHNACHTS-  
POST

*Ich helfe Ihnen gerne  
bei der Umsetzung!*



Also, worauf warten Sie?

Ich freue mich darauf, Sie persönlich kennenzulernen!

T.: 05258 9744790

E.: [hallo@sina-system.de](mailto:hallo@sina-system.de)

JETZT **LIVE-DEMO**  
ANFORDERN!





**SICHER, ZUVERLÄSSIG,  
EINFACH.**

# sina

Meine Assistentin.



**sina**

☎ 05258 9744790

✉ hallo@sina-system.de

WWW.SINA-SYSTEM.DE

JETZT MIT **SINA**  
**DURCHSTARTEN!**

Ein Produkt der Sinfona GmbH  
[www.sinfona.de](http://www.sinfona.de)