

MODERNE GESPRÄCHSFÜHRUNG

MEIK®

EINE MARKE DER LIMBECK® GROUP

Gespräche am Telefon professionell und erfolgreich führen, das ist schon immer eine sehr spezielle Herausforderung gewesen. Seminare und Trainings für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Telefonakquise sind der Ursprung einer revolutionären, digitalen Lösung. Wie ist diese Lösung entstanden?

Martin Limbeck ist einer der besten und erfolgreichsten Verkaufsexperten Europas. In seinen Seminaren werden aus durchschnittlichen Verkäufern gute Verkäufer, indem sie ihr Potenzial für gute Ergebnisse freisetzen. Aus Talenten werden Spitzenverkäufer geformt.

In den Seminaren erhalten alle Teilnehmer seit 30 Jahren das besondere Know-how auch in gedruckter Form für ihre weitere Karriere mit an die Hand. Die Seminarunterlagen enthalten unter anderem auch einen Einwandkatalog, den MEIK® - MeinEinwandKatalog. In diesem MEIK® findet der Seminarteilnehmer die optimalen Einwandbehandlungen, um die häufigsten Einwände

in einem Akquisetelefonat erfolgreich zu behandeln. Zusätzlich hat der MEIK® ein Register zur Unterteilung in verschiedene Gesprächsphasen. Es gibt außerdem freie Felder, um individuelle



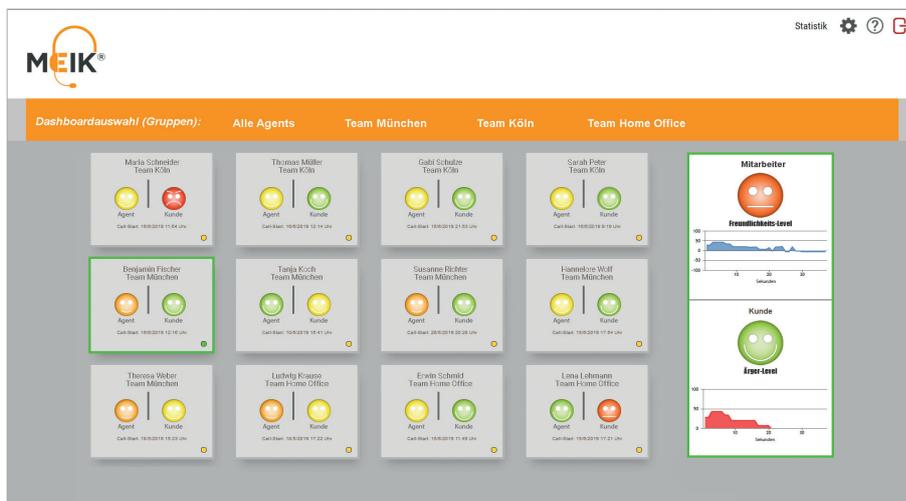
oder speziellere Einwandbehandlungen zu ergänzen. Dieser Einwandkatalog liegt beim Telefonieren klassisch in Papierform auf dem Schreibtisch und dient als Leitfaden oder zum Nachschlagen in kniffligen Situationen.

und Monitoring neuer Mitarbeiter revolutioniert. Neueinsteiger, die in fremden Themenfeldern erstmalig Telefonakquise durchführen sollen, erleben mit MEIK® schnell die ersten Erfolge und bleiben motiviert.

Von Analog zu Digital – Und mehr!

Der erste große Schritt hin zu einer umfassenden digitalen Lösung, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Telefonakquise intensiver unterstützt, war die Übertragung des MEIK® von der gedruckten in die digitale Form. 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.

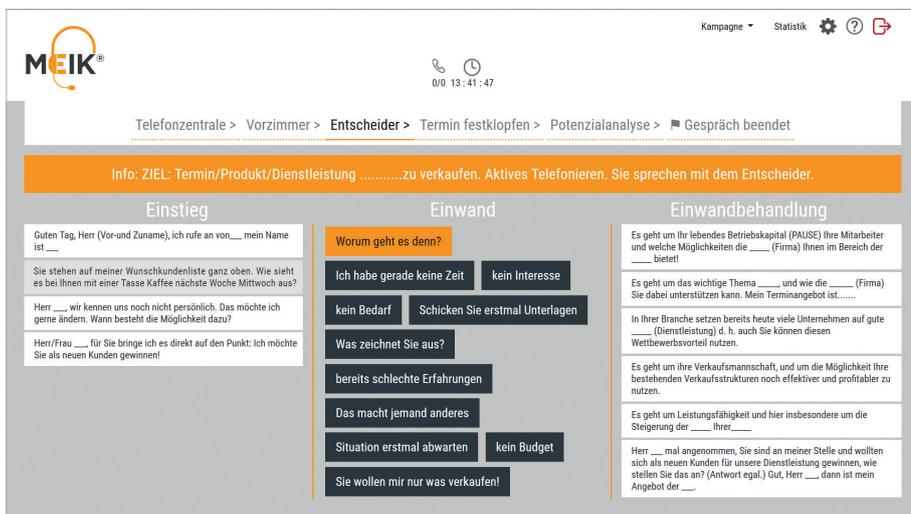
Durch die zentralisierte Plattform lassen sich Teams und Gruppen bilden sowie Statistiken und Benchmarks erstellen. Eine feingradige Rechtevergabe ermöglicht es, je nach Level eines Mitarbeiters, die Inhalte in den Kampagnen zu ändern oder zu ergänzen. Natürlich sind auch unveränderbare Kampagnen möglich,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



Die KI-Komponente

Bahnbrechende Entwicklungen im Bereich der KI führten zum zweiten Schritt in der Weiterentwicklung des MEIK®. Lange Zeit war die Erkennung von Emotionen dem Menschen vorbehalten. Aber inzwischen kann Software mit sehr hoher Genauigkeit die Emotion eines Menschen anhand seiner Stimme erkennen. Mit der Verfügbarkeit dieser neuen Technologie gelangte der MEIK® in neue Dimensionen.

Das systematische Erfassen, Speichern und die Visualisierung von Emotionen in Echtzeit unterstützt inzwischen Callcenteragents und Teamleiter in mehreren europäischen Callcentern.



Wie funktioniert die visuelle Darstellung von Emotionen in Echtzeit? Die Darstellung für den Callcenteragent besteht aus einem 6-stufigen Symbol-System (Smiley). Dieses zeigt zum einen die Freundlichkeit des Agents an, zum anderen den Ärgerlevel des Kunden. Zusätzlich zum Symbol wird die Emotion in Form einer fortlaufenden Kurve über den gesamten Gesprächsverlauf dargestellt. Somit ist die Veränderung der Emotionen über das gesamte Gespräch hinweg sichtbar. Im Gesprächsverlauf erhält der Agent Texthinweise. Diese Texthinweise werden anhand des

Ärgerlevels des Kunden automatisch ausgewählt und unterstützen den Agent dabei, situationsgerecht auf die Emotion des Kunden zu reagieren. Besonders hilfreich empfinden die Agents die graphische Darstellung der Emotionen, weil sich eine Möglichkeit der Selbstreflektion ergibt. Außerdem sinkt die persönliche emotionale Belastung des Agents dadurch, dass ihm die Emotion des Kunden visuell gespiegelt wird. Der Agent kann sich dadurch psychisch entlasten und nimmt den Ärger des Kunden nicht mehr persönlich.

Für die Teamleiter steht ein digitales Dashboard zur Verfügung. Dort kann der Teamleiter in Echtzeit den Gesprächsverlauf einzelner Mitarbeiter und den aktuellen Gesprächsverlauf seines Teams in einer Übersicht betrachten und nach verschiedensten Kriterien auswerten. Ebenfalls kann hier eine sofortige Hilfe und Unterstützung seines Mitarbeiters erfolgen.

Das Gespräch wird in Echtzeit in kurze Segmente zerlegt, die je nach Sprachfluss etwa zwischen 0,5 und 5 Sekunden lang sind.

Für jedes dieser Segmente werden die Emotionswerte in einer Datenbank gespeichert. Sie stehen dann für statistische Auswertungen zur Verfügung.

Dieses Beispiel der Digitalisierung hat uns gezeigt, wie aus einer geplanten Eins-zu-eins-Übersetzung analoger Prozesse in die digitale Welt völlig neue Lösungen entstehen.



Ihr Ansprechpartner für unsere Produkte:

Matthias Boers
02859 90 992-0
0152 02624786
boers@meik.online
www.meik.online

Steigen auch Sie in das digitale Telefonzeitalter ein, mit unserer digitalen Gesprächsleitfaden-Software und Emotionsanalyse Ihrer Kunden- und Mitarbeitergespräche.

Unsere Software Editions



Kampagnenbasiertes Gesprächsleitfaden-Tool mit individuellen Textbausteinen und Statistikfunktionen



KI-gestützte Emotionserkennung durch Sprachanalyse und Echtzeitvisualisierung der Emotionen von Kunde und Mitarbeiter



KI-gestützte Emotionserkennung durch Sprachanalyse, Echtzeitvisualisierung der Emotionen, Teamleiter-Dashboard und Statistikfunktion

Definieren Sie Ihre Kundengespräche neu!

- ✓ Einzel- und Mehrplatzlizenzen
- ✓ Lizenzen bereits ab 19€
- ✓ Softwareaktualisierung
- ✓ Technische Begleitung bei der Einführung und Umsetzung

Weitere Informationen als PDF Download. QR-Code scannen oder unter meik.online/downloads



Gerne stehen wir Ihnen bei Fragen rund um unsere Produktlinie zur Verfügung!
Tel.: +49 2859 909920 – willkommen@limbeckgroup.com