



MAXIMILIAN BAUER

VON NEUES HÖREN HÖRAKUSTIK ÜBER SINA SYSTEM



Sinfona: Was haben Sie gedacht, als Sie zum ersten Mal von Sina gehört haben und warum haben Sie sich dazu entschlossen, Sina zu machen?

Maximilian Bauer: Da konnte ich mir zunächst konkret nichts drunter vorstellen, war aber total interessiert. Herr Becker hat mir eine tolle Präsentation zugeschickt und mich telefonisch nochmal beraten. Ich fand das spontan eine hervorragende Idee und dass es gut in unseren Tagesablauf passt, weil uns viel Arbeit abgenommen wird.

Sinfona: Warum ist Kundenbindung Ihrer Meinung nach wichtig?

Maximilian Bauer: Man sollte ständig im Kontakt mit seinen Kunden bleiben, gerade im Hinblick auf die Nachversorgung. Dann kommen die nicht auf die Idee, sich anderweitig zu orientieren oder sich irgendwann keine neuen Hörgeräte zu kaufen, weil sie unzufrieden sind und sie sie dann nicht tragen und wir das gar nicht wissen. Man kann praktisch sofort Kleinigkeiten beheben. Die Kunden sind wieder glücklich und freuen sich.

Sinfona: Wie ist die monatl. Abwicklung? Ist es aufwendig? Wie viel Zeit investieren Sie monatl. in Sina?

Maximilian Bauer: Überhaupt nicht. Wir gleichen einmal im Monat die Daten mit Sina ab und das war's schon. **Das Ganze dauert nur wenige Minuten.**

Sinfona: Fügen sich die Themen des Mailingkonzeptes gut in das Tagesgeschäft ein?

Maximilian Bauer: Ja, total. **Es läuft wie am Schnürchen.**

Sinfona: Welchen Effekt/Mehrwert bietet Ihnen Sina?

Maximilian Bauer: Das praktisch die Kunden mit dem Brief in den Laden kommen. Es entsteht ein gewisser Mehrumsatz, man verkauft ja auch nebenbei etwas. **Der Mehrwert, den uns Sina bietet, ist die Kundenbindung und zufriedener Kunden,** weil kleine Probleme sofort gelöst werden können, was der Träger sonst vor sich hergeschoben hätte, auch wenn es wirklich nur eine Kleinigkeit gewesen wär: verstopftes Gerät, Batterie falsch rum reingelegt. Da lassen die Leute ihre Geräte liegen und kümmern sich nicht weiter drum, vergessen die halt. Und ein voller Laden. Das ist ja auch was Tolles. **Wenn der Laden immer voll ist, ist ja für die anderen Kunden auch so, dass sie sehen bei „Neues Hören“ brummts ja richtig und bekommen auch einen positiven Eindruck.**

Sinfona: Warum braucht man Sina? Was haben Sie vor Sina zur Kundenbindung gemacht?

Maximilian Bauer: Weil wir die Kunden vorher nicht angeschrieben haben und weil wir uns nie um ein eigenes System gekümmert haben, was mir auch zu aufwendig erschien. Vor Sina habe ich nur Geburtstags- und Weihnachtsbriefe gemacht. Ich habe gedacht, man könnte 1 x im Jahr einen Brief an alle herauschicken, aber das bringt es ja auch nicht, weil nicht jeder in der gleichen Situation ist. **Ich habe eigentlich durch Sina erfahren, dass es eine Lösung für ein Problem gibt, was ich noch gar nicht richtig erkannt hatte.**

Sinfona: Wie reagieren die Endkunden auf die Anschreiben? Welche Vorteile bietet Sina Ihnen?

Maximilian Bauer: Total positiv. Die sind immer gut informiert und freuen sich wirklich. Die kommen rein mit ihrem Brief „Vielen Dank für Ihren Brief, das ist ja voll nett. Da kam letztens eine Dame mit dem 100,- Euro-Gutschein für die Nachversorgung. „Herr Bauer, ich wollte mich nochmal bei Ihnen für diesen 100,- Euro-Gutschein bedanken. Ich weiß gar nicht, wie oft ich Ihnen dafür Danke sagen kann.“ Und was sehr gut ankommt, sind die Geburtstagskarten und die Garantieablauf-Erinnerung. **Da sind die wirklich total happy und empfinden den Brief nicht als Werbung, sondern einfach als Kundenservice und sind glücklich.**

Sinfona: Was halten die Mitarbeiter von dem Konzept?

Maximilian Bauer: Mittlerweile finden sie es gut. Am Anfang war es so, dass sie gestöhnt haben, weil der Terminkalender auf einmal so voll war. Aber mittlerweile sind sie von dem Konzept überzeugt und sehen, dass es für die gesamte Firma gut ist.

Sinfona: Warum würden Sie Sina weiterempfehlen?

Maximilian Bauer: Weil es die Arbeit so erleichtert, dass man selber über Kundenbindung nicht mehr nachdenken muss. Man hat selber damit keine Arbeit mehr. Das ist wie der Name sagt: eine „systemintegrierte Nachrichtenassistentin.“ Es ist eine Assistentin - sie nimmt einem die Arbeit ab. Und es ist noch preisgünstig. 69,- Euro im Monat das ist fair. Und die Briefe sind auch nicht teuer. **Es ist viel teurer, wenn man das alles selber macht. Es ist ein fairer Preis, ich würde es sogar als günstig bezeichnen.**



FLORIAN THEURER VON BENDEL HÖRSYSTEME ÜBER SINA SYSTEM



Sinfona: Was haben Sie gedacht, als Sie zum ersten Mal von Sina gehört haben und warum haben Sie sich dazu entschlossen, Sina zu machen?

Florian Theurer: Also im ersten Moment habe ich gedacht, dass das bestimmt eine deutliche Arbeitserleichterung ist, da man diese Dinge, die auch tägliche Belastungen für mich und meine Mitarbeiter sind, dadurch deutlich vereinfachen kann. Auch in der Zeit, wenn man zu wenig Personal hat. Darum habe ich mich auch für Sina entschieden. Man braucht weniger Zeit, um den Kundenkontakt zu halten.

Sinfona: Warum ist Kundenbindung Ihrer Meinung nach wichtig?

Florian Theurer: In der heutigen Zeit besonders wichtig, die Konkurrenz wird immer größer. Der Markt verändert sich. Dadurch sind die Bestandskunden unsere wichtigsten Kunden, unser wichtigstes Gut. Man interessiert sich für sie und ihre Situation. Man denkt z. B. an die Garantieablaufzeit, was die Kunden immer besonders schätzen. Der Kunde merkt, dass man sich um ihn kümmert und trägt das auch nach außen.

Sinfona: Wie ist die monatl. Abwicklung? Ist es aufwendig? Wie viel Zeit investieren Sie monatl. in Sina?

Florian Theurer: Es läuft sehr unkompliziert. Man muss eigentlich nur die Selektion durchlaufen lassen, was nur ein paar Minuten dauert.

Sinfona: Fügen sich die Themen des Mailingkonzeptes gut in das Tagesgeschäft ein?

Florian Theurer: Ja, tun sie. Die Inhalte sind gut ausgearbeitet, sodass wir nur Kleinigkeiten individualisieren mussten, damit es optimal in unsere internen Abläufe passt.

Sinfona: Welchen Effekt/Mehrwert bietet Ihnen Sina?

Florian Theurer: Mehr Zeit für anderes und den engen

Kundenkontakt. Vor allem auch im Hinblick auf die Nachversorgung.

Sinfona: Warum braucht man Sina? Was haben Sie vor Sina zur Kundenbindung gemacht?

Florian Theurer: Weil es eine echte Arbeitserleichterung ist und die Kundenpflege nicht mehr zu kurz kommt. Wir haben die Kunden 2 x im Jahr mit Aktionen angeschrieben, Geburtstagskarten versendet und natürlich versucht, die nachzuversorgenden Kunden im Auge zu behalten. Aber da muss ich sagen, mehr schlecht als recht. **Wenn man viel zu tun hatte, hat man es auch mal nicht gemacht. Ich würde es mal nicht so strukturiert nennen.**

Sinfona: Wie reagieren die Endkunden auf die Anschreiben? Welche Vorteile bietet Sina Ihnen?

Florian Theurer: Durchweg positiv. Der Kunde muss an nichts denken. Er wird z. B. angeschrieben, wenn seine Garantiezeit abgelaufen ist, er wird zu Aktionen eingeladen oder belohnt, wenn er uns weiterempfohlen hat. Auch unsere Bewertungskarten kommen immer wieder zurück. **Solch einen Rücklauf hatten wir bisher noch nicht.** Ich bin überzeugt, dass die Anschreiben auch einen Mehrwert für den Kunden haben.

Sinfona: Was halten die Mitarbeiter von dem Konzept?

Florian Theurer: Es hat sich gut eingespielt. Eine Arbeitserleichterung auch für die Mitarbeiter, sie brauchen keine Geburtstagskarten mehr „kleben“. **Die Mitarbeiter werden komplett entlastet und haben so Zeit, sich um den Kunden zu kümmern.**

Sinfona: Warum würden Sie Sina weiterempfehlen?

Florian Theurer: **Weil es eine deutliche Arbeitserleichterung ist und man hat ein durchdachtes Kundenbindungselement in seinem Betrieb.**