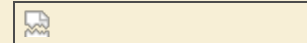


20 Bausteine für Ihren Erfolg! - als Geschenk für Sie!



Baustein 15

Professioneller Kundenservice per E-Mail!

Voraussetzungen	
Branche	ALLE
FlowFact 2003 - Platin	X
Nicht für Easy-Anwender geeignet!	

So einfach geht es...

Der Baustein 15 verbessert Ihren professionellen Kundenservice und stellt Ihnen Html-E-Mail-Vorlagen zur Verfügung die für Ihre Interessenten attraktiv und visuell ansprechend sind.

Per Mausclick haben Sie die Möglichkeit auf unterschiedliche Prozesse die Html - E-Mail zu versenden:

Varianten:

- Eingangsbestätigung für Anfragen
- Kontaktanfrage nach Exposéversand
- Terminerinnerung oder -bestätigung für offene Besichtigung (Serienmail-Funktion)
- Terminerinnerung oder -bestätigung für Interessentenbesichtigung (1 Person)

Ihre Vorteile per Mausclick:

- Sie haben ein professionelles Auftreten durch ein einheitliches Layout (Corporate Identity)
- Sie heben sich von Mitbewerbern ab
- Alle Informationen zum Interessenten und ggf. Objekt sind automatisch enthalten
- Sie gewinnen erfolgreich Neuinteressenten durch Empfehlungen
- Ihre Interessenten sind immer up-to-date informiert
- Ihre Interessenten sind Ihnen willkommen, das macht sich bemerkbar!

Haben Sie weitere Prozesse wo E-Mail Vorlagen notwendig sind? Ändern Sie einfach und schnell den Inhalt und passen ihn auf Ihre Bedürfnisse an. (Bitte lesen Sie hierzu die Schritt-für-Schritt Anleitung)

Schritt 1 - Download und Installation

Wählen Sie ein Layout aus, welches Ihren Bedürfnissen entspricht.

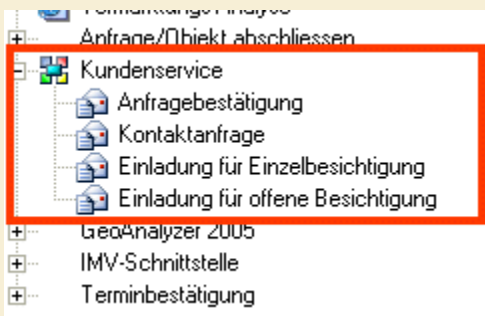
Klicken Sie auf das Bild oder den unten stehenden Link, bestätigen Sie mit **Öffnen** bzw. **Ausführen** und starten Sie anschließend Ihr FlowFact neu:

**Motiv1 blau****Motiv2 - grün****Motiv3 - rot**

Falls Sie Ihr FlowFact noch nicht geöffnet haben, starten Sie Ihr FlowFact bitte. Anschließend klicken Sie auf Ihr entsprechendes Layout und bestätigen Sie mit **Öffnen** bzw. **Ausführen**. Starten Sie Ihr FlowFact anschließend neu.

Schritt 2 - Navigator

Im FlowFact Navigator erscheint nun ein neues Icon mit der Bezeichnung **"Kundenservice"**



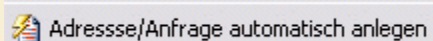
Schritt 3 - Anfragebestätigung

Situation:

Sie erhalten ein **Gesuch / Anfrage** und sind nicht im Haus oder können sich erst zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Interessenten telefonisch in Verbindung setzen. Senden Sie oder Ihr Mitarbeiter einfach und schnell die **Anfragebestätigung** mit ansprechendem Layout und persönlichem Text. Ihr Interessent spürt sofort Ihre Professionalität und wird sie gern telefonisch kontaktieren.

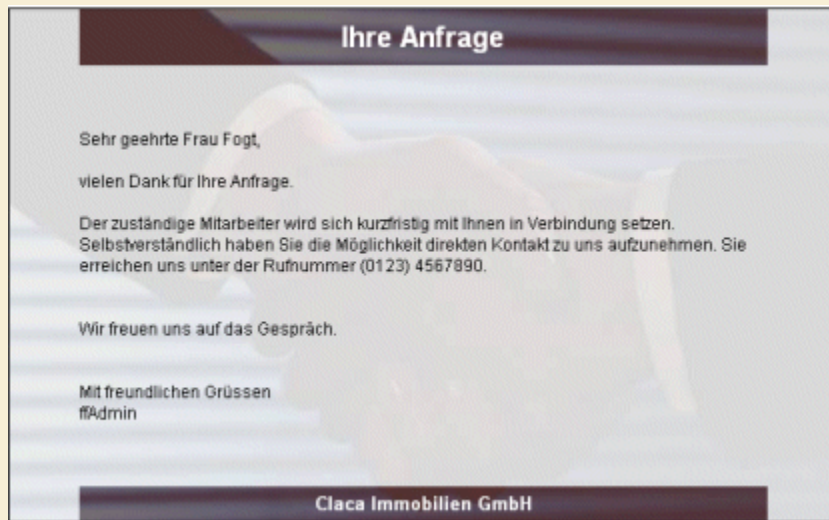
- Wählen Sie die Adresse des Interessenten im Adressfenster aus.

TIPP: Falls das Gesuch über Immobilienscout 24 eingeht, nutzen Sie einfach den Button **Adresse automatisch anlegen** aus Ihrem FlowFact Menü.




Die Kontaktdaten werden per Mausklick automatisch angelegt.

- Sie befinden sich nun im Adressfenster, auf der entsprechenden Adresse. Durch "klick" auf den Button Anfragebestätigung wird automatisch die E-Mail Vorlage generiert.



Die nachfolgenden 3 Schritte beziehen sich auf alle vier E-Mail Vorlagen:

E-Mail  Anhänge (0)

- Sie haben jetzt die Möglichkeit, über den Link [1222 Bearbeiten](#) den Text in der E-Mail individuell anzupassen. (Wenn Sie jetzt was verändern, verändert sich nicht die E-Mail Vorlage).
- Überprüfen Sie zur Sicherheit die E-Mail Adresse im Feld [AN.](#)
- Durch **versenden** wird die E-Mail an die entsprechende Adresse versendet.
- Möchten Sie den Text der Vorlage zukünftig Ihren Unternehmensbedürfnissen anpassen? Hierzu lesen Sie bitte **Schritt 7**

Schritt 4 – Kontaktanfrage

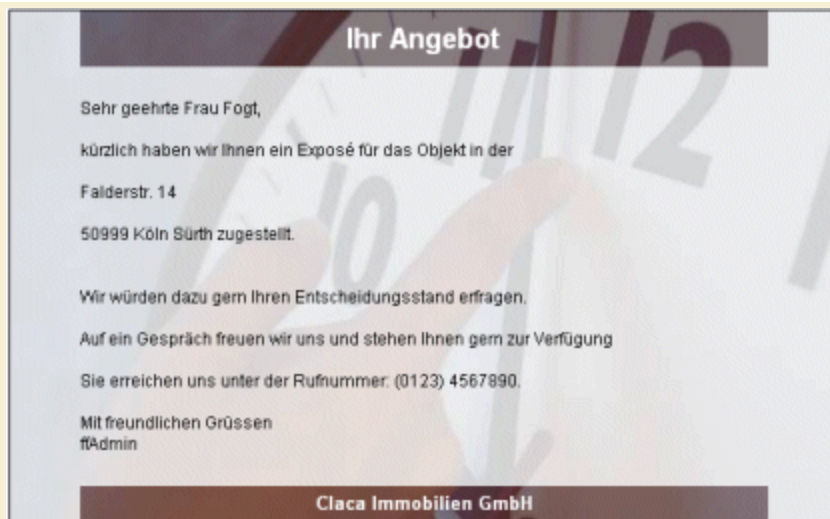
Situation:

Ihr Interessent hat von Ihnen vor kurzer Zeit ein Exposé erhalten. Die Aktivität **Offerte** liegt Ihnen nun vor, um das Interesse zu erfragen. Durch den Button **Kontaktanfrage**, senden Sie dem Interessenten eine attraktive E-Mail mit der Bitte um Kontaktaufnahme.

- Sie befinden sich im **Aktivitätenfenster**. Eine Aktivität der Art "Offerte" ist geöffnet. Die Offerte muss mit der Kontaktadresse und dem Objekt verknüpft sein.

Art
Offerte

- Betätigen Sie nun den Button **Kontaktanfrage** und es wird eine schöne E-Mail Vorlage generiert die automatisch die Informationen des Objektes einfügt.



Schritt 5 – Terminbestätigung Einzelbesichtigung

Situation:

Sie haben eine Besichtigung mit einem Interessenten. Senden Sie vorher eine persönliche Erinnerungs- oder Bestätigungs- E-Mail mit einem ansprechenden und persönlichem Layout.

- Rufen Sie die Interessenten Adresse im Adressfenster auf
- Betätigen Sie den Button **Terminbestätigung Einzelbesichtigung**
- Es öffnet sich die E-Mail Vorlage die nun automatisch mit den Daten Ihres Interessenten, des Objektes und des Termins befüllt ist.



Schritt 6 – Terminbestätigung offene Besichtigung

Situation:

Sie haben eine offene Besichtigung und haben Termine mit mehreren Teilnehmern vereinbart. Senden Sie vorher eine Erinnerungs- oder Bestätigungs- E-Mail mit einem professionellem Layout.

- Stellen Sie Ihre Adressliste im Adressfenster zusammen.

Beispiel:

Sie haben zu dem Objekt einzelne Besichtigungstermine angelegt, die mit jedem einzelnen Interessenten verknüpft sind.

Setzen Sie den Cursor auf der Aktivitätenliste ab und betätigen Sie die rechte Maustaste und den Menüpunkt => **Leeren** => **Selektiv** => **Nicht übereinstimmen**.

Nun haben Sie eine Liste von allen Terminen die mit den Interessentenadressen verknüpft sind.

Rufen Sie jetzt bitte das Adressfenster auf und klicken mit der rechten Maustaste in das Listenfeld.

Betätigen Sie den Menüpunkt **Einfügen aus** => **Aktivitäten** und bestätigen Sie die Abfrage.

Jetzt erscheinen alle Adressen die zu dem Besichtigungstermin vorgemerkt sind.

- Öffnen Sie einen Ihrer Besichtigungstermine im Aktivitätenfenster.

The screenshot shows a window titled 'Aktivitäten (Liste)' with a 'Termin' tab selected. The details are as follows:

Art	Termin Besichtigung
Teilnehmer	Karl Zufrieden
Adresse 1	Foqt Ökotech Haushaltsgeräte
Objekt	1001 ETW Vogel, 2 ZKB, Oststr. 15
Beginnt um	20.05.2005 10:30
Endet um	20.05.2005 12:30
Betreff	Offene Besichtigung

- Jede Adresse, die in dieser Adressliste enthalten ist, kann nun über den Button **Einladung offene Besichtigung** die Besichtigung bestätigt, oder noch einmal an den Termin mit einladenden Worten erinnert werden.

- Es öffnet sich die E-Mail Vorlage

HINWEIS: Die Anrede {AD_Briefanrede} darf nicht verändert werden. Dieser Bereich wird beim versenden automatisch mit der persönlichen Anrede befüllt.

The screenshot shows an email template with the following content:

Ihre Besichtigung

{AD_Briefanrede}

wir freuen uns sehr Sie am 20.05.2005 um 10:30 Uhr zu der vereinbarten Besichtigung in der Oststr. 15 in 50996 Köln Rodenkirchen begrüßen zu dürfen.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

Mit freundlichen Grüßen
Admin

Claca Immobilien GmbH

TIPP: Versenden Sie hier eine Serienmail indem Sie den Link **AN** betätigen und anschließend **Serienmails aus Adressen-Liste** auswählen.

The screenshot shows a context menu with the following options:

- E-Mail-Adressen einfügen
- Aus Adressen-Liste
- Serienmails aus Adressen-Liste

Schritt 7 – Verändern der E-Mail Vorlagen

Der Text der E-Mail Vorlagen kann nach Ihren Bedürfnissen angepasst werden. Die Dateien befinden sich in Ihrem Verzeichnis **Profiles - _Bausteine - Baustein15**
Die Html- Datei lässt sich in jedem beliebigen Html Programm wie z.B. Frontpage geändert werden.

Hinweis:

{AD_NAME_FIRMA} und {AD_Briefanrede} sind Platzhalter, die beim Email-Versand automatisch durch den Empfänger und Firmennamen ersetzt werden. Der Platzhalter {BEN_NAME} wird zudem automatisch mit Ihrem Namen bzw. dem Namen des angemeldeten FlowFact-Anwenders ausgetauscht. Die Textbereiche #Text# dürfen nicht verändert werden. Diese Bereiche werden bei der Verwendung automatisch gefüllt

Die FlowFact AG wünscht Ihnen weiterhin viel Erfolg bei Ihrer Vermarktung!

Eine **Übersicht aller Bausteine** finden Sie unter www.flowfact.de/erfolg

