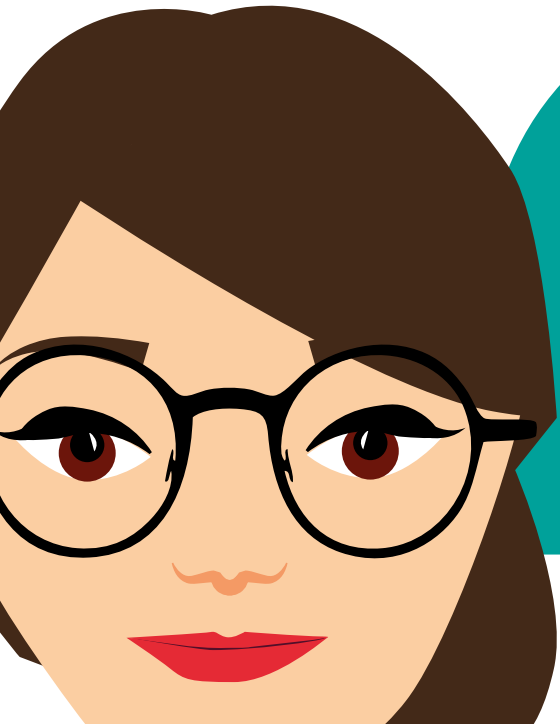


# sina

Meine Assistentin.



**KUNDEN-  
BINDUNG  
MIT SYSTEM.**

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



**MAXIMILIAN BAUER**  
NEUES HÖREN

**„Ich habe eigentlich erst durch sina erfahren, dass es eine Lösung für ein Problem gibt, was ich noch gar nicht richtig erkannt hatte.“**



**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.“**



**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!





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.



# DAS SINA SYSTEM – DIE MAILING-TIMELINE

**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.**

 = SINA TELEMARKETING (OPTIONAL)



**KENNENLERN PHASE**

**AUFBAU PHASE**

**FESTIGUNGS PHASE**

**STÄRKUNGS PHASE**

**NACHVERSORGUNGS PHASE**



## 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.



# SO FUNKTIONIERT DAS SINA SYSTEM:

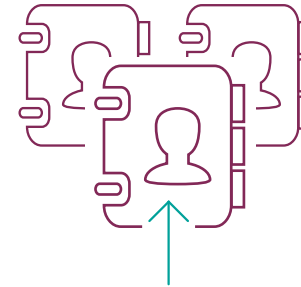
Klingt alles sehr aufwendig?  
Im Folgenden erklären wir Ihnen, wie  
einfach die Zusammenarbeit mit  
sina ist.

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

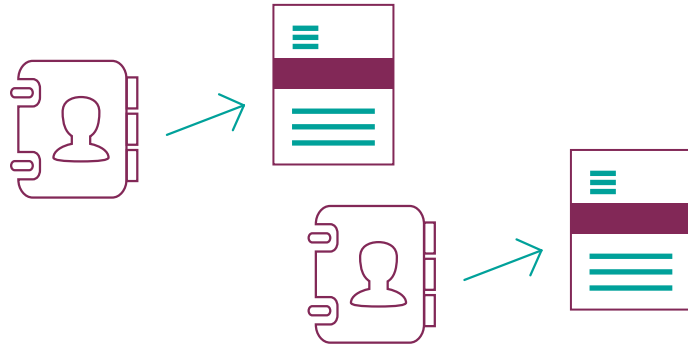


ZUVERLÄSSIG



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



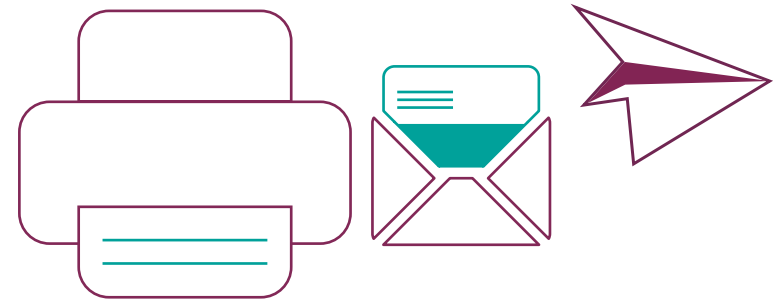
KONTROLLE



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.**



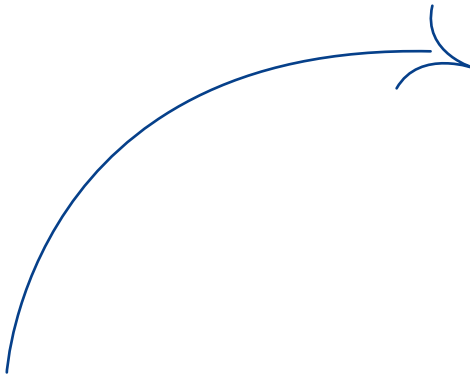
NACHFASSEN



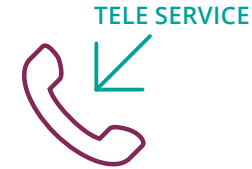
KUSCHELCALL



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 und am Sonnabend bis 18 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



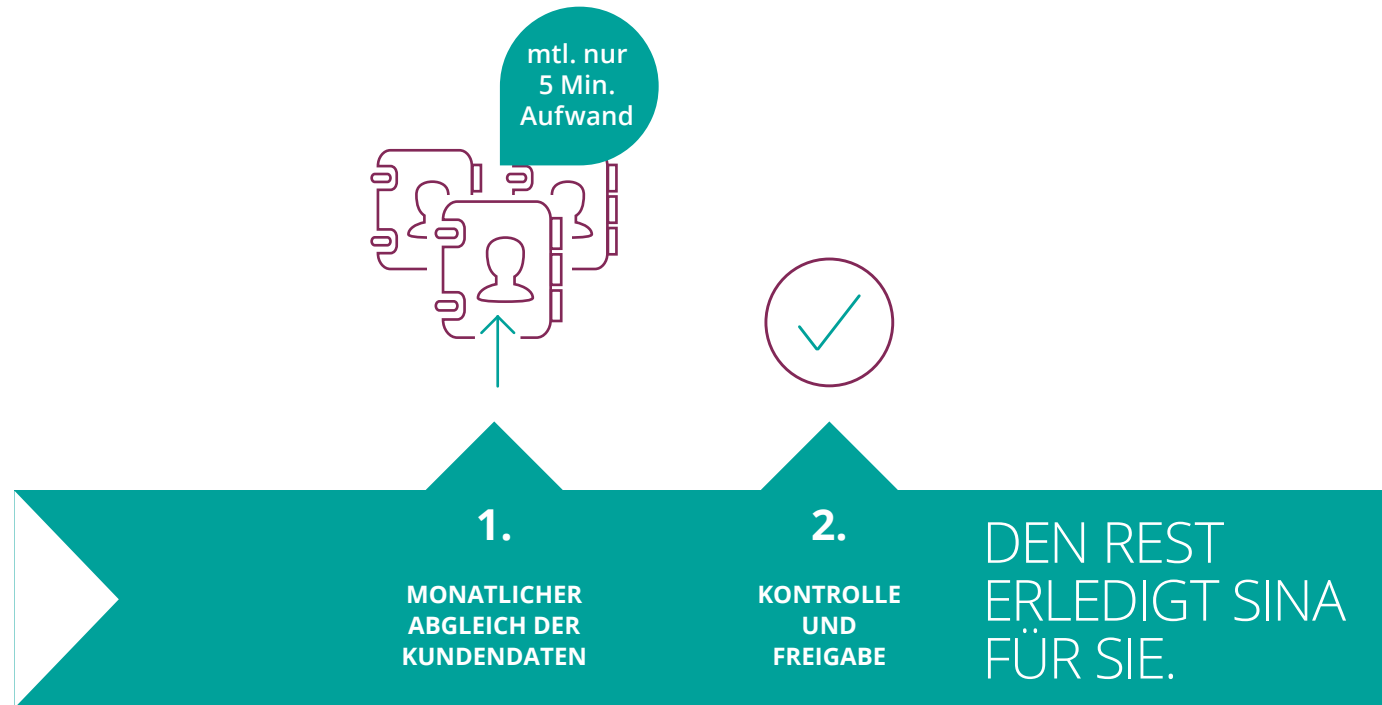
MEHR  
KUNDENSERVICE

# 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!



# DIE HÄUFIGSTEN FRAGEN

## FAQ

- **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. 80 €.

- **Wie wird bei sina selektiert?**

sina schaut sich monatlich den gesamten 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 der gesamte Kundenstamm 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 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.

- **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 1,5 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.

- **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.

- **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.

- **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 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 juristisch geprüft.

- **Was passiert mit meinen Kundendaten?**

Die Kundendaten werden lediglich für die Abwicklung der Mailing-Aktionen gespeichert und 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 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.

- **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?**

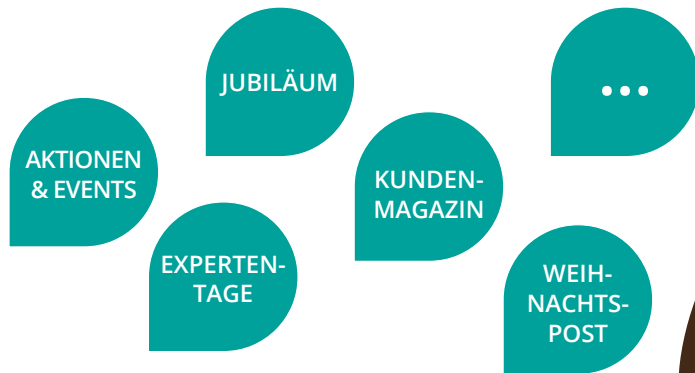
SCHREIBEN SIE MICH AN:  
HALLO@SINA-SYSTEM.DE



# 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.**



*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

JETZT **LIVE-DEMO**  
ANFORDERN!



**SICHER, ZUVERLÄSSIG,  
EINFACH.**





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

**S**YSTEM-  
**I**NTEGRIERTE  
**N**ACHRICHTEN-  
**A**SSISTENTIN.

**sina** SYSTEM

☎ 05258 9744790  
✉ [hallo@sina-system.de](mailto:hallo@sina-system.de)