

Onboarding Call für Neukunden: Ziele & Gesprächsaufbau

Ziel:

Telefonische Begrüßung der Neukunden und damit erzeugen eines WOW-Effekts nach Vertragsbeginn (2-4 Wochen danach) eines APKV-Vertrags:

- Bestätigung in der Kaufentscheidung für die APKV (keine Kaufreue)
- Positive Wahrnehmung der APKV und damit direkter Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsbereitschaft
- Steigerung der Kundenloyalität bei Neukund:innen

1

Herzlich Willkommen, wie geht es Ihnen?

Bestätigung in der Entscheidung für die APKV durch Willkommen heißen und Bedanken für den Abschluss bei der APKV.

2

Wir sind da und helfen Ihnen

Vorstellung des Kundenservices und Hilfestellung bei Fragen; Hinweis auf das Betreuungsangebot durch den Vermittler

3

Das sollten Sie noch wissen

Kreieren eines WOW-Moments mit zielgerichtetem Service Angebot:

- Onboarding bei der Gesundheits-App (Begleitung durch den Kundenberater)

Onboarding Call für Neukunden: Zahlen, Daten & Fakten

Neukunden
Offering / Onboarding



Testfeld in Q4:

Zielgruppe: HKV Neukund:innen mit wEWE

Gesprächsdauer: ca. 10 min/Call

Dauer Testfeld: 3 Monate
(Oktober – Dezember 2022)

Messbarkeit der Maßnahme durch:

- dNPS
- Voice of Customer (Sternelogik)
- App-Registrierungen
- Qualitative Rückmeldung zu Gesprächen durch KuSe