

TELi.A.S



LOHNT SICH EIN TELEFON-SEKRETARIAT FÜR SIE?

Der praktische Guide
als Entscheidungshilfe

Inhaltsverzeichnis

Für wen ist dieser Guide?	3
Selbsttest Lohnt sich ein Telefon-Sekretariat für Sie?	4
Zahlen & Fakten Warum ist das Thema Erreichbarkeit wichtig?	5
Kostenvergleich Eigene Festanstellung vs. Telefon-Sekretariat	8
Typische Bedenken Typische Bedenken und warum diese unbegründet sind	10
TELiAS als Ihr Partner So unterstützt Sie das Telefon-Sekretariat von TELiAS	12
Kontakt So erreichen Sie uns	15

Für wen ist
dieser Guide?

Das erwartet Sie

Dieser Guide richtet sich gleichermaßen an selbständige Dienstleister, Berater, Makler und Rechtsanwälte sowie an Unternehmen, die sich nicht sicher sind, ob sich ein Telefon-Sekretariat für sie lohnt.

Um Sie bei der Entscheidung zu unterstützen, finden Sie in diesem Guide Tipps und konkrete Hilfestellungen. Neben einer sachgerechten Gegenüberstellung zwischen Telefon-Sekretariat, Anrufbeantworter und der Beschäftigung eines eigenen Angestellten, erhalten Sie zusätzlich Zahlen und Fakten aus repräsentativen Studien und Umfragen zu Kundenerwartungen.

Zum Schluss zeigen wir Ihnen, in welchen Fällen und wie Ihnen TELiAS konkret helfen kann.



Ich wünsche Ihnen viel Spaß
beim Lesen!

Ihr Tim Lüghausen
Geschäftsführer

Lohnt sich ein Telefon-Sekretariat für Sie?

Selbsttest

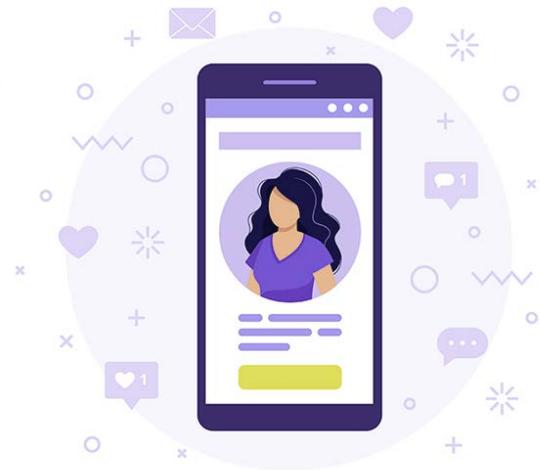
Machen Sie den Selbsttest, um Ihre aktuelle Situation besser einschätzen zu können. Wenn mindestens 7 der nachfolgenden 10 Aussagen auf Sie zutreffen, sollten Sie ein Telefon-Sekretariat näher in Betracht ziehen.

Ja	Nein	Aussage
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Für Ihren Beruf ist es essenziell, dass Sie professionell nach außen wirken.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sie brauchen Ruhe während Ihrer Termine - ohne klingelndes Telefon.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ihre Kontakte erwarten, dass Sie jederzeit telefonisch erreichbar sind.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es nimmt niemand Ihre Anrufe entgegen, wenn Sie im Urlaub, krank oder beschäftigt sind.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Eingehende Anfragen müssen schnell und effektiv bearbeitet werden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ihre Kontakte sprechen nicht oder nur selten auf Ihren Anrufbeantworter.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sie müssen zwischen oder nach Terminen verpasste Anrufe zurückrufen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bei Rückrufen hat sich das Anliegen Ihrer Anrufer meist erledigt.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sie brauchen eine flexible Lösung für temporäre Stoßzeiten oder Projekte.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sie sind sich unsicher, ob sich die Einstellung einer Assistenz für Sie lohnt.

Warum ist das Thema Erreichbarkeit wichtig?

Zahlen & Fakten

Um dem Thema auf den Grund zu gehen, beleuchten wir drei wichtige Aspekte und zeigen in repräsentativen Studien auf, wie essenziell Ihre telefonische Erreichbarkeit für Ihren Unternehmenserfolg ist.



Wer ruft an?

Die meisten Anrufe bei Unternehmen stammen von Kunden, Lieferanten und Partnern und neuen Interessenten.

Damit ist jeder angenommene Anruf eine Gelegenheit, um Aufträge zu gewinnen, den Bekanntheitsgrad zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu stärken.

Jeder verpasste Anruf ist eine versäumte Chance!



Warum werden Sie angerufen?

Anrufer kontaktieren Ihr Unternehmen aus drei Gründen:

- Es gibt ein Problem, bei dem der Kontakt eine Lösung braucht.
- Der Kontakt hat ein Anliegen und möchte Fragen direkt und persönlich klären.
- Der Kontakt möchte einen Termin zur Beratung vereinbaren.

Was passiert, wenn Sie nicht erreichbar sind?

Es gibt einige Studien zum Thema telefonische Erreichbarkeit von Unternehmen. Die Ergebnisse sprechen für sich.

Bei Nichterreichbarkeit gehen 2 von 3 Anrufern direkt zur Konkurrenz.

Marktforscher haben in dieser Umfrage mit rund 1.000 Teilnehmern untersucht, wie Kunden auf die **Nichterreichbarkeit eines Unternehmens** reagieren.



Das Telefon ist neben der E-Mail der meistgenutzte Kommunikationskanal.

Die Hälfte der Befragten nutzen das Telefon, wenn sie einen Termin vereinbaren möchten.

Ein Drittel der Kontakte entschieden sich für den Kanal, von dem sie sich die schnellste Reaktionszeit erhofften.

In dieser zweiten Untersuchung wurden 1.600 Personen nach ihren **bevorzugten Kanälen** bei der Interaktion mit Unternehmen befragt. Auch hier zeigen die Ergebnisse, wie wichtig telefonische Erreichbarkeit ist.

Ein Drittel der Befragten ist 1 Minute in der Warteschleife bereits zu lang.

Jeder Dritte erwartet sofortige Hilfe per Telefon.

In dieser Studie von Google wurde nach der **Toleranz** hinsichtlich Wartezeiten gefragt. Hier ist das Thema Schnelligkeit besonders hervorzuheben.



Was spricht gegen einen Anrufbeantworter?

Nachteile von Anrufbeantwortern

Der automatische Anrufbeantworter liefert keine Rückmeldung. Dadurch haben Anrufer das unangenehme Gefühl, nicht zu wissen, wann und in welcher Weise auf ihre Anfrage reagiert wird.

Nicht einmal die Hälfte der Anrufer hinterlässt eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter.

Dreiviertel sind frustriert, wenn ihr Anruf von einem Anrufbeantworter angenommen wird.



- ✓ Die Kommunikation ist einseitig.
- ✓ Anrufer fühlen sich nicht wertgeschätzt.
- ✓ Anrufer vergessen wichtige Informationen mitzuteilen.
- ✓ Anrufer fühlen sich gehemmt, eine Nachricht zu hinterlassen.
- ✓ Die Zeit für die Sprachnachricht ist für das Anliegen nicht ausreichend.
- ✓ Nachrichten auf dem Anrufbeantworter gehen unter.
- ✓ Der Speicher des Anrufbeantworters könnte voll sein.
- ✓ Die Verantwortung für den zweiten Anruf liegt meist beim Anrufer, wenn keine Nachricht hinterlassen wird.

Eigene Festanstellung vs. Telefon-Sekretariat

Kostenvergleich

Ein Telefon-Sekretariat eignet sich besonders für kleine Unternehmen, Selbständige und Start-ups, die nicht über ausreichend Kapital verfügen, um Personal anzustellen. Alle Vorteile auf einen Blick:

	Eigene Festanstellung	Telefon-Sekretariat
Verfügbarkeit	40 Std. / Woche bei Vollzeit <i>20 oder 30 Std.</i>	75 Std. / Woche
Erreichbarkeit	Während der Arbeitszeit <i>Aber nicht bei Urlaub, bei Krankheit, während anderer Tätigkeiten, wenn im Gespräch oder bei Weiterbildungen.</i>	Mo-Fr von 07-22 Uhr <i>Auf Wunsch auch am Wochenende</i>
Fixe Kosten	Ca. 2.500,- Euro / Monat <i>Gehalt & Lohnnebenkosten</i>	89,- Euro / Monat <i>Im Business-Tarif</i>
Variable Kosten		0,59 Euro je Anruf und Minute im Business-Tarif <i>100 Anrufe pro Monat à 2 Minuten ergeben 118,- Euro</i>
Gesamt	2.500,- Euro <i>bei 40 Std. / Woche</i>	266,- Euro <i>bei 75 Std. / Woche</i>

Zusammenfassung

- ✓ Günstiger als eigene Mitarbeiter
- ✓ Jederzeit verfügbar
- ✓ Immer erreichbar: Auch in der Mittagspause und in Randzeiten
- ✓ Flexibel nutzbar nach dem tatsächlichen Bedarf
- ✓ 100% Fokus auf den Anruf
- ✓ Professionell dank regelmäßigem Coaching

Warum sind meine Bedenken unbegründet?

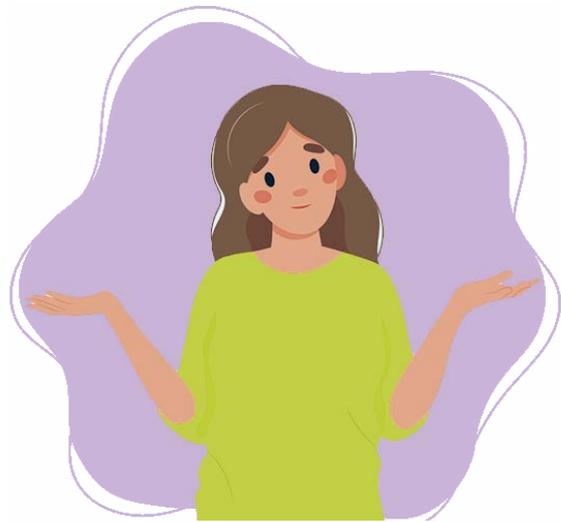
Typische Bedenken

„Ein Telefon-Sekretariat ist für mein Unternehmen zu teuer.“

Was kostet Sie ein entgangener Auftrag? Aus Kundensicht ist es selbstverständlich, dass Sie telefonisch erreichbar sind. Sind Sie es nicht, geht der Auftrag höchstwahrscheinlich an Ihre Konkurrenz.

„Ich habe nicht so viele Anrufe. Ein Telefon-Sekretariat lohnt sich für mich nicht.“

Jeder verpasste Anruf ist eine verpasste Chance! Denn Ihre Anrufer erwarten Ihre telefonische Erreichbarkeit. Bei TELiAS bieten wir daher erschwingliche Einstiegspakete an.



„Meine Kunden merken, dass ihr Anruf von einem Telefon-Sekretariat entgegengenommen wird.“

Ihre Anrufer werden ohne Warteschleife direkt von geschulten Telefonistinnen oder Telefonisten professionell im Namen Ihrer Firma begrüßt. Ohne Hintergrundgeräusche oder Call-Center-Atmosphäre.

„Meine Anrufer landen in einer Warteschleife.“

Im Gegensatz zu einem klassischen Call-Center arbeitet das Telefon-Sekretariat von TELiS ohne Warteschleife. Anrufe werden direkt persönlich entgegengenommen.

„Um ein Telefon-Sekretariat zu nutzen, muss ich meine Telefonnummer aufgeben.“

Sie können Ihre Telefonnummer behalten. Ihre Anrufe werden bequem per Rufweiterleitung weitergeleitet. Sollten Sie keine berufliche Telefonnummer haben, stellt Ihnen TELiAS selbstverständlich eine für Ihre Stadt passende Ortsnummer zur Verfügung.

„Das Sekretariat kann meine Arbeit nicht übernehmen.“

Das ist richtig. Das Telefon-Sekretariat hilft Ihnen jedoch dabei, konzentrierter zu arbeiten. Viele kleine Unterbrechungen durch Anrufe lenken schnell ab. Studien haben gezeigt, dass es bis zu 20 Minuten dauern kann, bis die Konzentration auf die ursprüngliche Aufgabe wieder vorhanden ist.

„Beim Telefon-Sekretariat arbeitet nur unqualifiziertes Personal.“

Der Ruf von Call-Centern sorgt verständlicherweise für Skepsis. Bei TELiAS achten wir darauf, dass alle Telefonistinnen und Telefonisten akzentfrei Deutsch sprechen und eine angenehme Telefonstimme haben.

„Berufsgeheimnisträger können ein Telefon-Sekretariat nicht nutzen.“

TELiAS bietet Rechtsanwälten, Notaren, Patentanwälten, Wirtschaftsprüfern, Steuerberatern und Ärzten etc. ein Telefon-Sekretariat mit berufsrechtlicher Verschwiegenheitspflicht (§ 203 StGB). Die Auswahl der mitwirkenden Personen, also des passenden Dienstleisters, ist hier gesetzlich vorgeschrieben. TELiAS übernimmt in der Zusammenarbeit die schriftliche Belehrung und Verpflichtung aller Mitarbeiter, um berufsrechtliche Pflichtverletzungen auszuschließen.



So unterstützt Sie das Telefon-Sekretariat von TELiAS

TELiAS als Ihr Partner

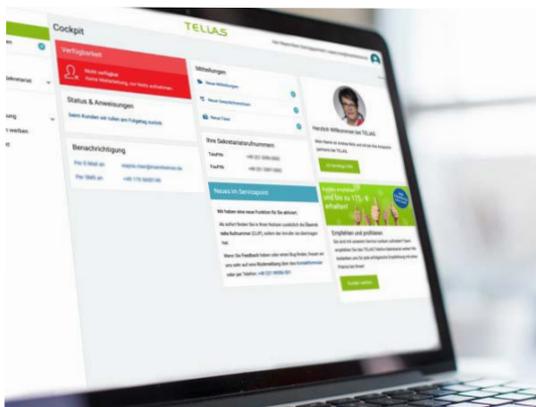
Sie sind jederzeit erreichbar.

- ✓ Unser Servicelevel: Jeder Anruf wird innerhalb von 3 Sekunden angenommen. Auch in Zeiten, in denen viele Anrufe parallel eingehen.
- ✓ Anrufannahme zwischen 7 und 22 Uhr sowie am Wochenende.
- ✓ Auf Wunsch werden Anrufer je nach Anweisung zu Ihnen oder Ihren Mitarbeitenden durchgestellt.



Sie bleiben top informiert.

- ✓ Greifen Sie jederzeit online auf die gespeicherten Anruferdaten zu.
- ✓ Aussagekräftige Gesprächsnotizen zu jedem angenommenen Anruf – wahlweise per E-Mail, SMS und per Webhook direkt in Ihr System.
- ✓ Terminmanagement: Auf Wunsch können Sie in den Anweisungen einen Link zu Ihrem Online-Kalender hinterlegen. So landen alle Terminanfragen direkt in Ihrem Kalender.



Sie sind sofort startklar.

- ✓ Ihr Account ist in 3 Minuten aktiv.
- ✓ Mit jedem Festnetz- oder Mobilfunkanschluss sowie Telefonanlagen nutzbar.

So unterstützt Sie das Telefon-Sekretariat von TELiAS

Sie sind stets flexibel.

- ✓ Passen Sie Ihre Einstellungen bequem online an. Auch von unterwegs auf Ihrem Smartphone.
- ✓ Behalten Sie Ihre bisherige Telefonnummer. Anrufe werden einfach per Anrufweiterleitung zu TELiAS weitergeleitet.
- ✓ Zeigen Sie regionale Präsenz durch die Ergänzung von Ortsnummern aus allen 5.200 Vorwahlgebieten.
- ✓ Buchen und kündigen Sie Extra-Services wie Mitarbeitersekretariate oder die Erreichbarkeit am Wochenende, wann immer Sie diese brauchen.



Sie bleiben individuell.

- ✓ Unsere geschulten Telefonisten und Telefonistinnen nehmen Ihre Anrufe im Namen Ihrer Firma entgegen. Individuell nach Ihren Vorgaben.
- ✓ Bestimmen Sie, für welche Anrufer Sie erreichbar sind, auch wenn Sie eigentlich gerade beschäftigt sind.
- ✓ Sie können Ihre Anweisungen für unsere Telefonisten und Telefonistinnen mit hohem Detailgrad hinterlegen oder auf die Standardeinstellungen zurückgreifen.
- ✓ Wir fragen bei Ihren Anrufen alle Daten ab, die Sie von Ihren Kontakten brauchen.

Sie erhalten exzellenten Service.

- ✓ Anrufe werden professionell auf Deutsch und Englisch angenommen.
- ✓ Regelmäßige Schulungen und Coachings: Aktives Zuhören, empathischer Service und Gesprächsführung sowie Deeskalation.

So unterstützt Sie das Telefon-Sekretariat von TELiAS

Ihre Daten sind sicher.

- ✓ Vor dem ersten Anruf schließen Sie online einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit TELiAS ab.
- ✓ Zudem haben sich alle Mitarbeitenden zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- ✓ Auf Wunsch auch mit berufsrechtlicher Verschwiegenheitspflicht (§ 203 StGB)
- ✓ Wenn die Rufnummer des Anrufers nicht im Einzelleistungsnachweis zur Rechnung benötigt wird, kann diese verkürzt werden oder ganz entfallen.

Wir sind fortlaufend an Ihrer Seite.

- ✓ Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Daten korrekt zu hinterlegen: Von Ihrem Meldetext über die Öffnungszeiten bis hin zu Ihrer Mitarbeiterliste.
- ✓ Wir helfen Ihnen dabei, einen Meldetext für Sie persönlich zu finden.
- ✓ Wir melden uns bei Ihnen, wenn wir auf Unstimmigkeiten stoßen, z.B. weil Ihr Urlaub bereits beendet ist und Sie noch als abwesend eingetragen sind.
- ✓ Geben Sie uns jederzeit Feedback zu Ihren Gesprächsnotizen, damit wir Ihre Anrufe genau nach Ihren individuellen Wünschen erfassen.



Fazit

Viele kleine und mittelständische Unternehmen **greifen schon längst auf professionelle Dienstleister zurück**. Ob Forderungsmanagement, Rechnungslegung oder IT-Administration: Das **Auslagern von Dienstleistungen macht Ressourcen** im Unternehmen **frei**, die fortan wieder für die Wertschöpfung eingesetzt werden können.

Auch mit dem **Telefon-Sekretariat schaffen** Sie mehr unternehmerischen **Spielraum**. Legen Sie die Telefonie in die Hand von Profis und steigern Sie gleichzeitig die Erreichbarkeit. Sie können jederzeit flexibel skalieren. Zu einem **Bruchteil** Ihrer bisherigen **Personalkosten**.

**TELiAS als
Ihr Partner**

Über TELiAS

Unsere Kunden finden in TELiAS einen professionellen Telefon-Sekretariatsanbieter, der Ihre Anrufe individuell und freundlich entgegennimmt. Die Qualität der Gesprächsnotizen steht für Sie genauso im Vordergrund wie die direkte telefonische Erreichbarkeit.

Sie entscheiden sich bewusst für einen Dienstleister, der keine Warteschleife einsetzt, um auch Anrufern den bestmöglichen Service zu bieten. Der bewusste Verzicht auf eine Warteschleife dient nicht nur dafür, dem Anrufer und somit unseren Kunden den besten Service zu bieten. Auch die Mitarbeiterinnen von TELiAS haben immer ausreichend Zeit, sich auf die Qualität einzelner Anrufe zu konzentrieren.

Statt im Akkord zu telefonieren zählt für uns: **Klasse statt Masse.**

Seit 2003 ermöglicht TELiAS aus Köln flexibles Arbeiten mit seinem mehrfach ausgezeichneten Telefonservice sowie mit zentral gelegenen Büros, Besprechungsräumen und Virtual Office an über 10 Standorten in Deutschland. Egal, wo Sie arbeiten, ob im Büro, im Homeoffice oder unterwegs:

Mit unseren flexiblen Lösungen entlasten wir Sie spürbar und verschaffen Ihnen wieder Raum für Ihre Kernaufgaben.

Lernen Sie unseren Service gerne kennen!



TELi.A.S

So erreichen
Sie uns



Hier geht es zum kostenlosen Live-Test!

Ihr Ansprechpartner

Marcus Karnath

+49 (0)221 - 9955-6502

vertrieb@telias.de



TELiAS GmbH

Hohenstaufering 62

50674 Köln

+49 (0)221 - 9955-6502

vertrieb@telias.de

www.telias.de

TELi.A.S