

Verpasste Anrufe zählen

Erfassungsblatt für Betriebe: wann Anrufe ausfallen und was daraus wird

BETRIEB

WOCHE VOM ... BIS ...

EINGETRAGEN VON

Tragen Sie jeden Anruf ein, den niemand angenommen hat. Eine Zeile je Anruf. Namen und Rufnummern gehören nicht auf das Blatt. Für den Rückruf nutzen Sie die Anrufliste und die Mailbox. Fragen Sie beim Rückruf kurz, ob das Anliegen noch offen ist.

GRUND
B = Leitung besetzt · P = Pause oder Feierabend · A = Außentermin oder Baustelle · Z = außerhalb der Telefonzeiten · U = unklar

ANRUFART
N = neue Anfrage · K = Bestandskunde · S = sonstiger Anruf (Lieferant, Werbung, falsch verbunden, Ping-Anruf)

ERGEBNIS
Auftrag · Termin · Auskunft · nichts
ANLIEGEN NOCH OFFEN
ja · nein (schon woanders erledigt) · nicht erreicht

Nr.	Tag	Uhrzeit	Grund B P A Z U	Art N K S	Mailbox ja / nein	Rückruf Tag, Uhrzeit	Anliegen offen ja / nein / nicht erreicht	Ergebnis Auftrag, Termin, Auskunft, nichts
Bsp.	Di	12:20	P	N	nein	Di, 14:05	ja	Termin
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								

Auswerten und rechnen

Aus den Zeilen von Seite 1 werden Zählwerte und daraus ein Monatswert

1 Zählen

Verpasste Anrufe insgesamt

davon neue Anfragen (N)

B P A Z U

Neue Anfragen, die beim Rückruf erreicht wurden

davon Anliegen noch offen

davon schon woanders erledigt

Daraus entstandene Aufträge

2 Rechnen

Verpasste neue Anfragen je Woche

Zeilen mit Anrufart N

Verlustanteil

schon woanders erledigt ÷ erreichte neue Anfragen

 %

Abschlussquote

Aufträge ÷ noch offene Anfragen

 %

Wochen je Monat

52 Wochen ÷ 12 Monate

4,33

Rohrertrag je Auftrag

Umsatz minus Material und Fremdleistungen, vorsichtig geschätzt

 €

Wert je Monat = verpasste neue Anfragen je Woche × 4,33 × Verlustanteil × Abschlussquote × Rohrertrag je Auftrag

Vorsichtig € Mittel € Hoch €

Kosten des Wegs je Monat € ÷ Rohrertrag je Auftrag € = Aufträge

So viele Aufträge muss der Weg im Monat halten, damit er sich rechnet. Ob er das bei Ihnen tut, hängt von Ihrem Betrieb ab.

Fiktives Beispiel mit angenommenen Zahlen: 8 verpasste neue Anfragen je Woche × 4,33 × 0,29 × 0,40 × 250 € = rund 1.000 € Rohrertrag im Monat. Das sind Rechenannahmen, keine gemessenen Kundenwerte.

3 Weg wählen

☐ Feste Telefonzeiten

☐ Gruppenruf und Vertretung

☐ Rückrufliste mit festen Rückrufzeiten

☐ Telefonservice

☐ Online-Kontaktwege

☐ Rufumleitung

☐ Mailbox mit klarer Ansage

☐ Telefonkraft oder Aushilfe

☐ KI-Telefonassistent

4 Entscheiden

WEG, DEN ICH ZUERST STARTE

ZUSTÄNDIG

START AM

NÄCHSTE ZÄHLUNG AM

NOTIZEN

Eine Woche ist eine kleine Stichprobe. Schwanken die Zahlen stark, zählen Sie eine zweite Woche. Der Wert je Monat ist eine Größenordnung mit Ihren eigenen Annahmen, keine Prognose. Das Blatt enthält keine Namen und Rufnummern. Bewahren Sie es trotzdem nur so lange auf, wie Sie es brauchen. Erklärung, Rechenbeispiel und die neun Wege im Ratgeber: telefonassistent.io/ratgeber/telefonische-erreichbarkeit/