

Hidden Profits GROEIFORMULE v1.0

STAPPENPLAN LEADCONNECT & AFSPRAKEN MODULE



De Hidden Profits GROEIFORMULE verhoogt het rendement uit de leads en neemt clubeigenaren werk uit handen door leads zelf een afspraak te laten maken en deze direct geautomatiseerd te bellen.

Dit stappenplan is ontwikkeld om het personeel op de club een helder beeld te geven van het pad dat een website bezoeker doorloopt binnen de Hidden Profits GROEIFORMULE.

1. Een website bezoeker vult een leadformulier in (bijv. themacampagne 'Killer Body', proefweek of lidmaatschapstest).
2. De lead komt op de afspraak pagina en kan kiezen uit de beschikbare data en tijdstippen zoals opgegeven door de club (eventueel via clubplanner) om een afspraak te maken. Om het opkomst- en afsluitpercentage te verhogen zijn standaard de eerstvolgende 3 dagen beschikbaar (incl. de huidige dag).

50% Complete

Ja ik wil alle (start) informatie!

Naam

E-mail

Telefoonnummer

Voorkeurstijd contact bij geen gehoor

DIRECT ONTVANGEN >>

Jouw gegevens zijn veilig bij ons

LET OP: om er voor te zorgen dat er zo veel mogelijk afspraken worden ingepland, is het belangrijk dat er zo veel mogelijk beschikbare tijdstippen worden getoond.



Gefeliciteerd! Je hebt de 1e stap gezet...

Leuk dat je geïnteresseerd bent in **HPM**. **87%** maakt hieronder ook direct een afspraak. Daarom nodigen wij jou uit voor een persoonlijke kennismaking:

Stap 2: bevestig hieronder jouw afspraak

Stap 3: kom naar **HPM** voor de afspraak

let op: beperkt aantal plaatsen vrij

Legenda: ● beschikbaar ● geselecteerd

1. SELECTEER DATUM

oktober 2017

ma	di	wo	do	vr	za	zo
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

2. SELECTEER TIJDSTIP

18:30	18:40	18:50	17:00
17:10	17:20	17:30	17:40
17:50	18:00	18:10	18:20
18:30	20:20	20:30	20:40
20:50	21:00		

3. Nadat de lead de afspraak bevestigt:
 - a. Ontvangt de club een e-mailbevestiging met de door de lead ingevulde gegevens vanuit de website.
 - b. Ontvangt de lead direct een bevestigingsmail- en SMS van de gemaakte afspraak. Ook ontvangt de lead een herinneringsmail- en SMS om 20:00 uur de dag vóór de afspraak.
 - c. Treedt LeadConnect direct in werking en wordt de club door LeadConnect gebeld.

LET OP: standaard belt LeadConnect ook de leads die een afspraak hebben gemaakt om op die manier te zorgen dat een groter gedeelte van de mensen die online een afspraak maakt ook daadwerkelijk komt opdagen. Daarnaast kun je dit telefoongesprek gebruiken als extra verkoopkans om bijv. te vragen of de lead een vriend(in) of familielid wil meenemen. Wil je echt niet dat afspraken door LeadConnect worden gebeld? Neem contact op met jouw contactpersoon.

- d. Komt de lead op de bedankpagina. Hier staat bijv. aangegeven dat hij/zij de sportspullen mag meenemen (tekst kan worden aangepast), zie screenshot hieronder.

LET OP: indien de lead *geen* afspraak maakt, treedt LeadConnect automatisch na 2 minuten in werking. Na het invullen van het eerste leadformulier heeft de lead dus altijd 2 minuten de tijd om een afspraak te maken voordat LeadConnect naar de club uit belt.

Je afspraak is gemaakt!

Goed bezig! Je afspraak is succesvol ingeboekt!

- Je ontvangt automatisch een bevestiging per e-mail en sms met de contactgegevens.
 - We staan voor je klaar bij de receptie.
- Je sportspullen mag je eventueel al meenemen
Neem vooral nog even een kijkje op onze website!


4. De club neemt de telefoon op (LeadConnect belt de club vanaf 020 220 5530) en luistert het volledige bandje met vrouwelijke stem af om te horen of het een *lead* betreft of iemand die na het invullen van het formulier ook een *afspraak* heeft gemaakt op de afspraakpagina. Het bandje speelt 2 keer af (mocht je het de eerste keer niet volledig hebben verstaan).

Het bandje luidt als volgt: 'Hallo, dit is de leadbeller van LeadConnect. We hebben een lead voor je aan de lijn. Druk op een toets van je telefoon en we verbinden je direct door met deze potentiële klant. Doe je niets of hang je op, dan rapporteren wij dat je het gesprek hebt geweigerd. Druk daarom nu op een toets en wij verbinden je door.'

5. De club drukt op een willekeurige toets om de lead te bellen. Zodra de lead opneemt geeft LeadConnect middels een groen icoontje (in het statistieken overzicht van de LeadConnect admin) aan dat er een succesvolle verbinding is.

TIP: zorg er dus ten alle tijden voor dat je bent ingelogd in LeadConnect en het statistieken overzicht voor je hebt zodat je exact kunt zien welke leads er op welk moment worden gebeld. Vernieuw de pagina als er verbinding is.



Duur	Tijd	Status
16.58		
		

6. Als de lead de telefoon opneemt en er een *telefoongesprek van minimaal 10 seconden plaatsvindt*, dan beschouwt LeadConnect het gesprek als *succesvol*.

TIP: neemt de lead niet op? Dan adviseren wij om *pas bij de 3e belpoging een voicemailbericht* in te spreken.

LET OP: op het moment dat het bandje van de voicemail begint ('Dit is de voicemail van...') ziet LeadConnect dit als succesvolle *verbinding* (maar nog niet als succesvol *gesprek*). Omdat het bandje van de voicemail vaak al langer dan 10 seconden is, wordt het *gesprek* na het inspreken van de voicemail als succesvol gemarkeerd in LeadConnect.

VOORBEELD: in onderstaand voorbeeld is er de eerste keer niet opgenomen door de club/agent (de club is in dit geval dus 0610019529). De tweede keer accepteert de club het telefoontje van LeadConnect door op een toets te drukken. Vervolgens neemt de lead niet op en wordt er een voicemail (van 13 seconden) ingesproken. In totaal staat de duur van het gesprek op 29 seconden (aangezien de tijd die het bandje van de voicemail in beslag neemt, 16 seconden in dit geval, ook wordt meegenomen in de berekening). Uiteindelijk wordt dit gesprek door LeadConnect dan ook als succesvol gemarkeerd.

				Dial-out				
E-mail	Telefoon	Campagne	Afspraak	Agent	Lead	Duur	Tijd	Status
asdf@asdf.nl	0683659669	Aanmelding thema campagne		0610019529	0683659669	29	10:04	✓

Lead 36217: testkay holleman

STOP Lead niet meer bellen

ID	Datum	Tijd	Telefoon	Geaccepteerd	Duur	Connectie	Status
48918	27-10-2017	10:00	0610019529	nee	0	Successful	
48922	27-10-2017	10:04	0610019529	ja	29	Successful	Gesprek: Account verbreekt

Succesvol gesprek

- Om zoveel mogelijk leads direct te bereiken, doet LeadConnect in totaal 3 pogingen per lead om een succesvol gesprek tot stand te brengen. Steeds met een interval van 3 minuten. Na 3 pogingen gaat LeadConnect door met de eerstvolgende lead die binnenkomt of in de wachtrij staan.
- Als één of meerdere leads *buiten openingstijden* binnenkomen, dan worden deze de volgende beschikbare dag om 11:00 uur, op volgorde van binnenkomst, door LeadConnect gebeld.

Uit de enorme aantallen data is gebleken dat terugbellen om 11:00 uur zorgt voor de beste bereikbaarheid. Komt 11:00 uur niet uit? Dan is het mogelijk om een eigen tijdstip te kiezen tussen 8:00 en 12:00 uur.

LET OP: je hoeft 's ochtends dus niet zelf pro-actief de leads op te bellen want dat doet het LeadConnect systeem al voor je. Doe je dit wel, dan is er een kans dat je mensen dubbel spreekt.

- Wat gebeurt er met dubbele leads? Stel, een lead meldt zich binnen 10 minuten aan via de themacampagne (bijv. 'Killer Body') én de lidmaatschapstest met exact dezelfde contactgegevens, dan ziet LeadConnect dat als 1 lead en wordt deze dus max. 3 keer geprobeerd te bellen. Zit er meer dan 10 minuten tussen het invullen van de formulieren, dan wordt de lead als nieuw beschouwd, aangezien de lead dan kennelijk niet goed is geholpen of geïnteresseerd is in iets anders.

DOORLOOP NU EERST ALLE STAPPEN DOOR ZELF EEN FORMULIER OP JOUW EIGEN SITE IN TE VULLEN EN EEN AFSPRAAK IN TE PLANNEN OM EEN VOLLEDIG BEELD TE KRIJGEN. DIT GELDT VOOR ZOWEL DE EIGENAAR ALS DE REST VAN HET TEAM DAT CONTACT HEEFT MET DE LEADS.

UITLEG ICONEN

In onderstaand overzicht vind je een lijst met iconen met hierachter de betekenis.

Binnengekomen Leads			Direct afgehandelde leads			Leads met uitgestelde afhandeling			Gestopte leads					
Open & beschikbaar	5270	60.9%		Afspraak, niet bellen	278	5.3%		Club niet opgenomen	270	8.3%		Te druk in de club	4	4.9%
Open & bezig	95	1.1%		Club niet opgenomen	234	4.4%		Club was in gesprek	98	3.0%		Lead is al gebeld	41	50.6%
Buiten openingstijd	3164	36.5%		Club was in gesprek	98	1.9%		Gesprek nu gaande	1	0.0%		Foutieve lead	11	13.6%
Gesloten, niet terugbellen	128	1.5%		Gesprek nu gaande	1	0.0%		Geweigerd door club	898	27.4%		Anders	25	30.9%
Totaal	8657			Lead niet opgenomen	519	9.8%		Lead niet opgenomen	455	13.9%		Totaal	81	
				Locatie niet actief	1	0.0%		Onbekend	15	0.5%				
				Onbekend	10	0.2%		Onjuist nummer	97	3.0%				
				Onjuist nummer	460	8.7%		Succesvol gesprek	1438	43.9%				
				Succesvol gesprek	2612	49.6%		Totaal	3272					

LEADS BUITEN OPENINGSTIJDEN

In onderstaand voorbeeld zie je dat het telefoonnummer van 2 leads in het blauw (bovenaan) is aangegeven en een telefoonnummer van een lead die in het zwart (onderaan) is aangegeven. De blauwe telefoonnummers geven aan dat deze leads *buiten openingstijden* zijn binnengekomen. In dit voorbeeld is de club 's middags enkele uren gesloten. Zodra de club weer open gaat (in dit geval om 16:00 uur), wordt LeadConnect geactiveerd en worden de leads die buiten openingstijden zijn binnengekomen direct gebeld.

		Dial-out				
Campagne	Afspraak	Agent	Lead	Duur	Tijd	Status
Milon Check			0612887182	34	16:41	
Maand gratis			0612887182	231	16:31	
Milon Check		Lead buiten openingstijd				
Maand gratis		Lead buiten openingstijd				
Thema campagne			0612887182	93	10:46	

LEADS NIET MEER BELLEN

Het is ook mogelijk om binnengekomen leads in LeadConnect niet meer te laten bellen. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als je iemand al hebt gesproken (omdat hij/zij een formulier heeft ingevuld maar ook al zelf naar de club heeft gebeld) of als iemand een verkeerd telefoonnummer heeft ingevuld.

1. Als je wilt voorkomen dat een lead in LeadConnect wordt gebeld klik je eerst op het status icoon aan het eind van de regel.
2. Vervolgens klik je op de rode link 'Lead niet meer bellen'.
3. Kies vervolgens een reden waarom de lead niet gebeld hoeft te worden.
4. Zodra je dit hebt gedaan verschijnt er een naast het eerste status icoon nog een extra 'stop'-icoon in de status kolom.

				Dial-out				
E-mail	Telefoon	Campagne	Afspraak	Agent	Lead	Duur	Tijd	Status
h.barnier@arnstad.nl	0620548190	Formulier themacampagne ingevuld	✓	02486521730	0620548190		11:47	

Lead 36304: ~~natasha~~ ✕

STOP Lead niet meer bellen

ID	Datum	Tijd	Telefoon	Geaccepteerd	Duur	Connectie	Status
49105	27-10-2017	11:47	02486521730	nee		Successful	

Lead 36304 niet meer bellen ✕

STOP 36304

Geef een reden op voor het niet meer bellen van deze lead:

- Te druk in de club
- Lead is al gebeld
- Foutieve lead
- Anders

				Dial-out				
E-mail	Telefoon	Campagne	Afspraak	Agent	Lead	Duur	Tijd	Status
	0765210200	Vitaliteitsweken	✓	0765210200	0619634430	0	13:39	STOP

Lead 35902: Natasha ✕

Bellen van deze lead is handmatig uitgeschakeld (Lead is al gebeld)

ID	Datum	Tijd	Telefoon	Geaccepteerd	Duur	Connectie	Status
48512	26-10-2017	13:39	0765210200	nee	0	Successful	