

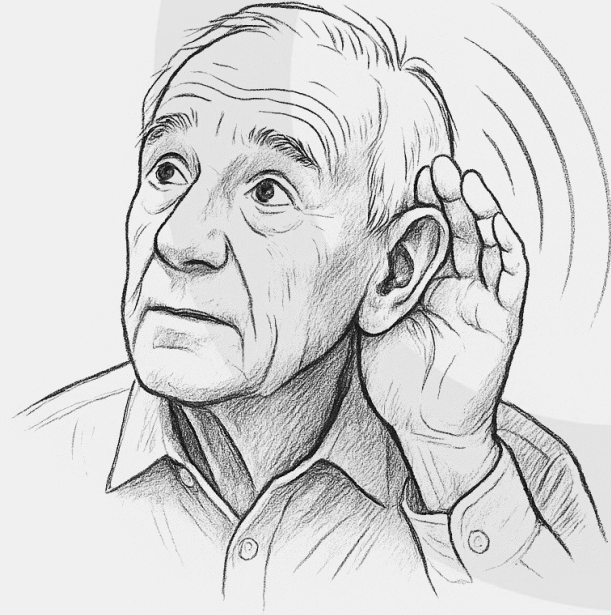
# Lead Management und Hörberater:innen - ein Duo zum Erfolg

Im Marketing bezeichnet ein **Lead** einen potenziellen Kunden, der durch eine Interaktion mit dem Unternehmen Interesse gezeigt und seine Kontaktdaten hinterlassen hat.



# *Jeder Lead ist eine Person – keine Nummer.*

Lead Management hilft uns dabei, dass zu ehren. Und damit Geld zu verdienen ;-).



# Warum Lead Management?

- Personen mit Hörverlust kontaktieren uns freiwillig — **das ist ein Moment des Vertrauens**. Wir antworten darauf rasch, klar und einfühlsam.
- Die Qualität unserer Antworten und der Ton bestimmen die weiteren Schritte — **hier beginnt unsere Hörreise**.
- Wir verkaufen kein Produkt, wir begleiten eine Person bei einem lebensverändernden Prozess — **vom ersten Kontakt an**.
- Erfolg hängt von **Teamwork**, **rechtzeitiger Kommunikation**, und **geteilter Verantwortlichkeit** zwischen den Abteilungen ab.



# Wege der Leads zu uns

## 1. Verschiedene Webseiten (Landing Pages)

- Medel
- Leben mit Hörverlust
- Hearpeers
- Endlich wieder hören
- ...



## 2. Mündliche Vermittlung

- Freunde, Bekannte
- Andere betroffene Personen
- Medizinisches Personal



# Lead Managem

- **Anfrageanalyse und Antwort:**

Zeitgerecht, sachlich  
Verfügung stellen  
offenen Dialog.

Contact Category ▾ Req

Unknown Sal

Recipient Sal

Recipient Sal

Candidate Sales

Recipient Sales

Candidate Sales

Candidate Sales

- **Verfolge die**

Die gesamte Kor  
offen für das ga  
und verhindert I

- **Kategorisier**

Verstehe die Situ  
können wir bei c

## Request Details

Topic\*

VSB-Kandidatin?

Request Category

Sales

Initial Request / Description

Gerne würde ich mehr erfahren über Geräte bei Einseitigem Hörverlust. In der Uniklinik in Hamburg hätte ich vor 1 Jahr die Möglichkeit gehabt das vibrant Soundbridge System zu nehmen. Jedoch bin ich dann nach Österreich übersiedelt und komme jetzt erst dazu mich nochmals dem Thema zu widmen.

Mehr anzeigen ▾

NS

Erstellt am: 17.06.2025 14:25

E-Mail von: [Nicolina Siegmund](#) Geschlossen

Ihre Nachricht an MED-EL MED-EL:0100090

Hallo Herr

vielen Dank für Ihre Nachricht und es freut ...

Gesendet Dienstag 14:25 . Zuletzt geöffnet am Dienstag 15:14

## Erster Teil eines Benachrichtigungs - Email an die Hörberater:innen



Christian Dorner

An: ✓ Christian Dorner

Hallo, lieber Hörberater !

Wir wurden von einem Kandidaten kontaktiert, der deine Hilfe und Beratung erbittet.  
Sei so nett und versuche ihn zu erreichen und seine Wünsche, Erwartungen, Ängste abzuklären.  
Bitte verwende diese email, oder setze mich in CC (christian.dorner@medel.com).  
Solltest du einen neuen Mailverlauf beginnen, bitte setze mich ebenfalls in CC.  
Das ist notwendig, um diese Nachrichten in unserem Kundenmanagementsystem nachverfolgen zu können.

mit bestem Dank und Gruß,  
Christian

**Christian Dorner**

Lead Manager

**MED<sup>®</sup>EL**

MED-EL Medical Electronics, Fürstengasse 1, 1090 Wien, Austria  
Tel +43131724002263

CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail and any attachments may contain confidential information.

If you are not the intended recipient, any reproduction, review, use or disclosure of the contents is prohibited.

If you have received this e-mail in error, please notify us immediately by return e-mail, by telephone at +43 5 77 88 and delete and destroy any copies.

MED-EL Elektromedizinische Geraete Gesellschaft m.b.H.  
CEO: Ingeborg Hochmair  
Commercial Register: FN48608h  
Register Court: Landesgericht Innsbruck, Austria

Please consider the environment before printing this e-mail

## Zweiter Teil eines Benachrichtigungs Email an die Hörberater:innen

**Received:** Sat Jan 11 2025 20:26:17 GMT+0100 (Central European Standard Time)

**To:** Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>;

**Subject:** New contact form submission received for Austria MED-EL:0304523

Hello Simone,

**Good news:** A new contact form submission has been received for Austria. This request may be from a candidate, existing user, professional, or other interested person.

Please ensure you or a responsible team member responds to this request in a timely manner.

You can view and respond to all leads for your country using the [Open Leads View](#) in our CRM.

If you need support or you are not able to view this lead in CRM, please open a ticket in Self Service | medel (4me.com) under the category "Business Solutions".

You can also use the information below to directly respond to the request by email or other means:

**First Name:** Herbert

**Last Name:** Schwarz

**E-mail:** herbertg.schwarz@inode.at

**Phone Number:**

**Address Line 1:**

**Address Line 2:**

**City:**

**Postal Code:**

**State/Province:**

**Country:** Austria

**Company:**

**Campaign:**

**Source URL:** <https://hearpeers.medel.com/de/vernetzen/vernetzen-sie-sich-mit-horpaten>

**Referrer URL:**

**Initial Request:**

I would like to talk to someone about: Für mich Tell us what is your situation right now? Stehe direkt vor der Entscheidung, ob ein Hörimplantat richtig für mich ist - Die Untersuchung hat ergeben, dass mir ein Hörimplantat helfen kann. Tell us a bit more about you/your loved ones hearing situation? Ich habe einen starken Hörverlust auf beiden Ohren. Leave a question for your mentor to answer Ich hör seit Kindheit auf der rechten Seite nichts kein Trommelfell wegen Mittelohrentzündung Entzündungen Gibt es Möglichkeiten und Förderungen und Kosten v.g. herbert aus wien

**CRM record:** [Herbert Schwarz](#)





Christian Dorner

An: ✓ Christian Dorner

Hallo, lieber Hörberater !

Wir wurden von einem Kandidaten kontaktiert, der deine Hilfe und Beratung erbittet.  
Sei so nett und versuche ihn zu erreichen und seine Wünsche, Erwartungen, Ängste abzuklären.  
Bitte verwende diese email, oder setze mich in CC (christian.dorner@medel.com).  
Solltest du einen neuen Mailverlauf beginnen, bitte setze mich ebenfalls in CC.  
Das ist notwendig, um diese Nachrichten in unserem Kundenmanagementsystem nachverfolgen zu können.

mit bestem Dank und Gruß,  
Christian

**Christian Dorner**

Lead Manager

**MED<sup>9</sup>EL**

MED-EL Medical Electronics, Fürstengasse 1, 1090 Wien, Austria  
Tel +43131724002263

CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail and any attachments may contain confidential information.

If you are not the intended recipient, any reproduction, review, use or disclosure of the contents is prohibited.

If you have received this e-mail in error, please notify us immediately by return e-mail, by telephone at +43 5 77 88 and delete and destroy any copies.

MED-EL Elektromedizinische Geraete Gesellschaft m.b.H.

CEO: Ingeborg Hochmair

Commercial Register: FN48608h

Register Court: Landesgericht Innsbruck, Austria

Please consider the environment before printing this e-mail

**MED<sup>9</sup>EL**

## WICHTIGE INFORMATIONEN für die Rückantwort !!

### 1. Interne **MED-EL ID**.

Wird für alle Mails zum Kandidaten benötigt !!

Bitte in der Betreffzeile jedes Mails angeben !!



----- Original Message -----

**From:** CRM Support <crm.support@medel.com>;  
**Received:** Sat Jan 11 2025 20:26:17 GMT+0100 (Central European Standard Time)  
**To:** Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>;  
**Subject:** New contact form submission received for Austria MED-EL:0304523

Hello Simone,

**Good news:** A new contact form submission has been received for Austria. This request may be from a candidate, existing user, professional, or other interested person.

Please ensure you or a responsible team member responds to this request in a timely manner.  
You can view and respond to all leads for your country using the [Open Leads View](#) in our CRM.

If you need support or you are not able to view this lead in CRM, please open a ticket in Self Service | medel (4me.com) under the category "Business Solutions".

You can also use the information below to directly respond to the request by email or other means:

**First Name:** Herbert  
**Last Name:** Schwarz  
**E-mail:** [herbertg.schwarz@inode.at](mailto:herbertg.schwarz@inode.at)  
**Phone Number:**  
**Address Line 1:**  
**Address Line 2:**  
**City:**  
**Postal Code:**  
**State/Province:**  
**Country:** Austria  
**Company:**  
**Campaign:**  
**Source URL:** <https://hearpeers.medel.com/de/vernetzen/vernetzen-sie-sich-mit-horpaten>  
**Referrer URL:**

**Initial Request:** I would like to talk to someone about: Für mich Tell us what is your situation right now? Stehe direkt vor der Entscheidung, ob ein Hörimplantat richtig für mich ist - Die Untersuchung hat ergeben, dass mir ein Hörimplantat helfen kann. Tell us a bit more about you/your loved ones hearing situation? Ich habe einen starken Hörverlust auf beiden Ohren. Leave a question for your mentor to answer Ich hör seit Kindheit auf der rechten Seite nichts kein Trommelfell wegen Mittelohrentzündung Entzündungen Gibt es Möglichkeiten und Förderungen und Kosten v.g. herbert aus wien  
**CRM record:** [Herbert Schwarz](#)

If you have any questions, please do NOT reply to this email but instead open a ticket in Self Service | medel (4me.com) under the category "Business Solutions" and the sub-category "CRM".

**MED<sup>9</sup>EL**

## 2. Mailadresse des Kandidaten

----- Original Message -----  
**From:** CRM Support <crm.support@medel.com>;  
**Received:** Sat Jan 11 2025 20:26:17 GMT+0100 (Central European Standard Time)  
**To:** Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>; Simone Kasses <simone.kasses@medel.com>;  
**Subject:** New contact form submission received for Austria MED-EL:0304523

**MED<sup>9</sup>EL**

Hello Simone,

**Good news:** A new contact form submission has been received for Austria. This request may be from a candidate, existing user, professional, or other interested person.

Please ensure you or a responsible team member responds to this request in a timely manner.  
You can view and respond to all leads for your country using the [Open Leads View](#) in our CRM.

If you need support or you are not able to view this lead in CRM, please open a ticket in Self Service | medel (4me.com) under the category "Business Solutions".

You can also use the information below to directly respond to the request by email or other means:

**First Name:** Herbert  
**Last Name:** Schwarz  
**E-mail:** [herbertg.schwarz@inode.at](mailto:herbertg.schwarz@inode.at)  
**Phone Number:**  
**Address Line 1:**  
**Address Line 2:**  
**City:**  
**Postal Code:**  
**State/Province:**  
**Country:** Austria  
**Company:**  
**Campaign:**  
**Source URL:** <https://hearpeers.medel.com/de/vernetzen/vernetzen-sie-sich-mit-horpaten>  
**Referrer URL:**

**Initial Request:** I would like to talk to someone about: Für mich Tell us what is your situation right now? Stehe direkt vor der Entscheidung, ob ein Hörimplantat richtig für mich ist - Die Untersuchung hat ergeben, dass mir ein Hörimplantat helfen kann. Tell us a bit more about you/your loved ones hearing situation? Ich habe einen starken Hörverlust auf beiden Ohren. Leave a question for your mentor to answer Ich hör seit Kindheit auf der rechten Seite nichts kein Trommelfell wegen Mittelohrentzündung Entzündungen Gibt es Möglichkeiten und Förderungen und Kosten v.g. herbert aus wien

**CRM record:** [Herbert Schwarz](#)

If you have any questions, please do NOT reply to this email but instead open a ticket in Self Service | medel (4me.com) under the category "Business Solutions" and the sub-category "CRM".

### 3. Nachricht des Kandidaten mit Beschreibung seiner Situation.

➤ Senden ▼

---

An herbertg.schwarz@inode.at ✕

---

Cc

---

Bcc ✓ Christian Dörner ✕

---

Ihre Anfrage an MED-EL betreffend MED-EL:0304523

Lieber Kandidat !

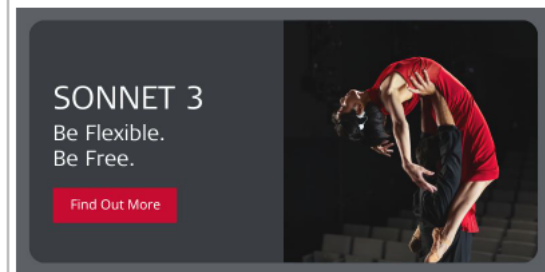
Vielen Dank für die Anfrage bei MED-EL.....

**Christian Dörner**  
Lead Manager

**MED-EL**

MED-EL Medical Electronics, Fürstengasse 1, 1090 Wien, Austria  
Tel +43131724002263

[www.medel.com](http://www.medel.com)



CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail and any attachments may contain confidential information.  
If you are not the intended recipient, any reproduction, review, use or disclosure of the contents is prohibited.  
If you have received this e-mail in error, please notify us immediately by return e-mail, by telephone at +43 5 77 88 and delete and destroy any copies.

MED-EL Elektromedizinische Geräte Gesellschaft m.b.H.  
CEO: Ingeborg Hochmair

**MED-EL**

Rückantwort an den Kandidaten  
mit der Adresse aus der  
Benachrichtigung.

**ACHTUNG !!! WICHTIG !!!**

Um eine lückenlose Dokumentation  
des Kundenkontaktes zu  
gewährleisten, MUSS entweder in  
BCC [christian.dorner@medel.com](mailto:christian.dorner@medel.com)  
angegeben werden

ODER

Senden

An

herbertg.schwarz@inode.at

×

Cc

Bcc

✓

Christian Dörner

×

Lhre Anfrage an MED-EL betreffend

MED-EL:0304523

Lieber Kandidat !

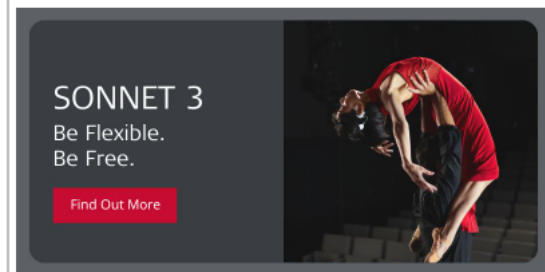
Vielen Dank für die Anfrage bei MED-EL.....

**Christian Dörner**  
Lead Manager

**MED<sup>®</sup>EL**

MED-EL Medical Electronics, Fürstengasse 1, 1090 Wien, Austria  
Tel +43131724002263

[www.medel.com](http://www.medel.com)



CONFIDENTIALITY NOTICE: This e-mail and any attachments may contain confidential information.  
If you are not the intended recipient, any reproduction, review, use or disclosure of the contents is prohibited.  
If you have received this e-mail in error, please notify us immediately by return e-mail, by telephone at +43 5 77 88 and delete and destroy any copies.

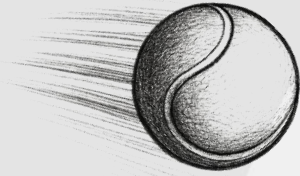
MED-EL Elektromedizinische Geräte Gesellschaft m.b.H.  
CEO: Ingeborg Hochmair

**MED<sup>®</sup>EL**

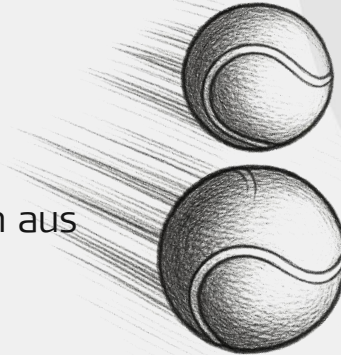
die eindeutige MED-EL Trackingnummer  
in den Betreff gesetzt werden !!

# Wenn wir alles richtig machen:

- rasch
- höflich
- informativ
- mitfühlend
- verbindend (networking)



- Löst das eine Kettenreaktion aus  
 $1=2$



- Weil kluge Köpfe uns am besten verstehen

$2^*x$

