

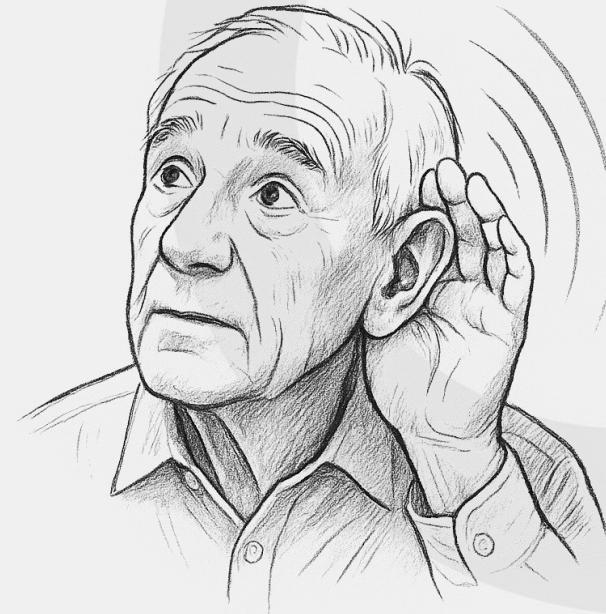
# Lead Management und Hörberater:innen - ein Duo zum Erfolg

MED•EL

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 Management

- **Anfrageanalyse und Antwort:**  
Zeitgerecht, sach  
Contact Category ▾ Req  
Verfügung stellen  
offenen Dialog.
- **Verfolge die**  
Die gesamte Kom  
offen für das ga  
und verhindert li
- **Kategorisierung**  
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 **sie** vielen Dank für Ihre Nachricht und es freut ...  
Gesendet Dienstag 14:25 . Zuletzt geöffnet am Dienstag 15:14



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

Erster 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 rechen Seite nichts kein Trommelfell wegen Mittelohrentzündung Entzündungen Gibt es Möglichkeiten und Förderungen und Kosten v.g. herbert aus wien

CRM record: [Herbert Schwarz](#)

## Zweiter 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>o</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>o</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>;  
**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 rechen Seite nichts kein Trommelfell wegen Mittelohrentzündung Entzündungen Gibt es Möglichkeiten und Förderungen und Kosten v.g. herbert aus wien  
CRM record: [Herbert Schwarz](#)

## 2. Mailadresse des Kandidaten

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".

----- 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:

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](#)

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

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".

Senden ▾

An [herbertg.schwarz@inode.at](mailto:herbertg.schwarz@inode.at) X

Cc

Bcc [christian.dorner](mailto:christian.dorner@medel.com) X

MED<sup>o</sup>EL

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

Lieber Kandidat !

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

**Christian Dorner**  
Lead Manager

**MED<sup>o</sup>EL**

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

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



SONNET 3

Be Flexible.  
Be Free.

[Find Out More](#)



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

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](mailto:herbertg.schwarz@inode.at) X

Cc

Bcc  Christian Dorner X

Ihre Anfrage an MED-EL betreffend [MED-EL:0304523](#)

Lieber Kandidat !

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

**Christian Dorner**  
Lead Manager

**MED-EL**

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

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



**SONNET 3**

Be Flexible.  
Be Free.

[Find Out More](#)



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

**MED-EL**

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

# Wenn wir alles richtig machen:

MED'EL

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

- Löst das eine Kettenreaktion aus  
 $1=2$

- Weil kluge Köpfe uns am besten verstehen

$2*x$

