

GASTBEITRAG VON MEIKE KRANZ:

WIE SIE IN 4 SCHRITTEN EIN CRM IN OUTLOOK AUFBAUEN



Wir bleiben in Kontakt

Sie haben auf einer Messe, einer Veranstaltung oder auch einem After-Work-Meeting jemanden getroffen, der Interesse an Ihrer Dienstleistung oder Ihrem Produkt hat. Sie haben die Visitenkarten ausgetauscht und sich mit den Worten „Wir bleiben in Kontakt.“ verabschiedet.

Aber STOP: Lassen Sie bitte nicht diese Visitenkarte einfach in der Schublade Ihres Schreibtisches verschwinden. Meine Erfahrung aus mehreren hundert Arbeitsplatzcoachings ist: Sie werden sie erst ein paar Monate später wiederfinden und sich dann womöglich gar nicht mehr an die Person erinnern.

Besser ist es, strukturiert und gut organisiert vorzugehen.

Outlook als CRM nutzen

Falls Sie, so wie ich, bereits mit Outlook arbeiten, bietet es sich an, dieses Tool entsprechend zu nutzen. Auch mit anderen E-Mail-Programmen, wie z.B. LotusNotes oder das kostenlose Tool Mozilla Thunderbird können Sie die folgenden Tipps realisieren.

Es gibt zwar viele CRM-Tools (Customer Relationship Management), die auch über eine Verbindung zu Outlook verfügen, aber kostengünstiger und schneller können Sie das Kontakt-Notizfeld dafür nutzen.

Ich beschreibe Ihnen nun, wie ich in 4 Schritten ein CRM in Outlook aufbaue.



Schritt 1: Kontakt anlegen

Als erstes übertrage ich die Daten von der Visitenkarte in das Kontaktformular in Outlook.

Nun kann ich im Notizfeld meine Eintragungen vornehmen.

Z.B.: am 01.04.2018 bei der Hannover Messe kennengelernt.

oder am 01.10.2017 Angebot zugeschickt

The screenshot shows the Outlook contact form for 'Frau Meike Kranz'. The form is filled with contact information: Name (Frau Meike Kranz), Firma (123 effizient dabei), Position (Inhaberin), E-Mail (info@123effizientdabei.de), and a business phone number (0511-2606080). A red arrow points to a keyboard icon in the 'Notizen' (Notes) field, indicating where to enter notes.

Mein Tipp: Ich vermerke im Notizfeld nur die wesentlichen Informationen. Den neusten Eintrag füge ich immer oben ein, so erkenne ich den aktuellen Stand der Dinge ohne zu scrollen. Wenn ich einen schnellen Zugriff auf den Mailverkehr mit dieser Person und auch alle Besprechungstermine angezeigt haben möchten, dann klicke ich im Kontaktformular auf den kleinen Pfeil unten rechts. Dadurch wird der sogenannte Personenbereich erweitert.

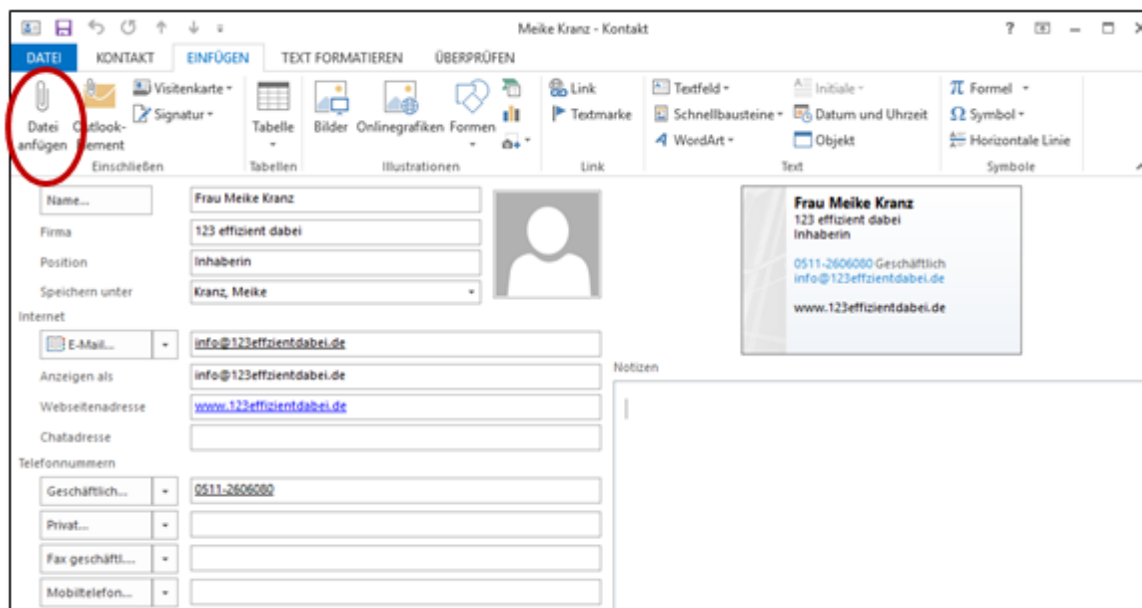
This screenshot shows the same Outlook contact form, but with the 'Notizen' field expanded. A red circle highlights the expand button (a small arrow) in the bottom right corner of the contact form.



Schritt 2: Angebot verlinken

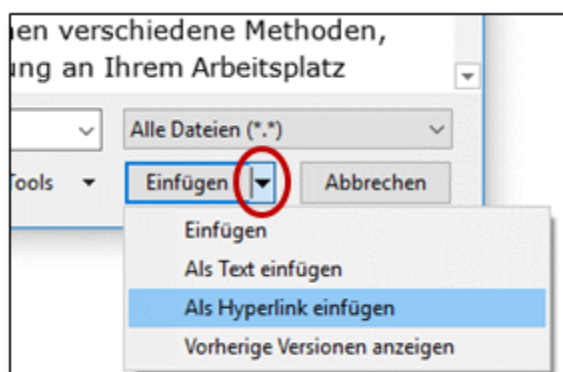
Damit ich später das Angebot schneller finde und nicht erst in der Dateiablage danach suchen muss, füge ich einen Link auf die Angebots-Datei ein. Sie fragen sich, warum ich einen Link auf die Datei und nicht die Datei einfüge? Dies hat zwei Gründe: Erstens spart es Speicherkapazität in meinem Outlook und zweitens steht mir so immer die aktuellste Version der Datei zur Verfügung.

Dafür wechsle ich im Kontakt-Formular zum Reiter „Einfügen“ und klicke dort auf die Schaltfläche mit der Büroklammer.



Dann navigiere ich in meiner Dateiablagestruktur zu der entsprechenden Datei und markiere diese.

Jetzt klicke ich auf das kleine schwarze Dreieck neben der Schaltfläche „Einfügen“ und wähle im Kontextmenü „Als Hyperlink einfügen“.

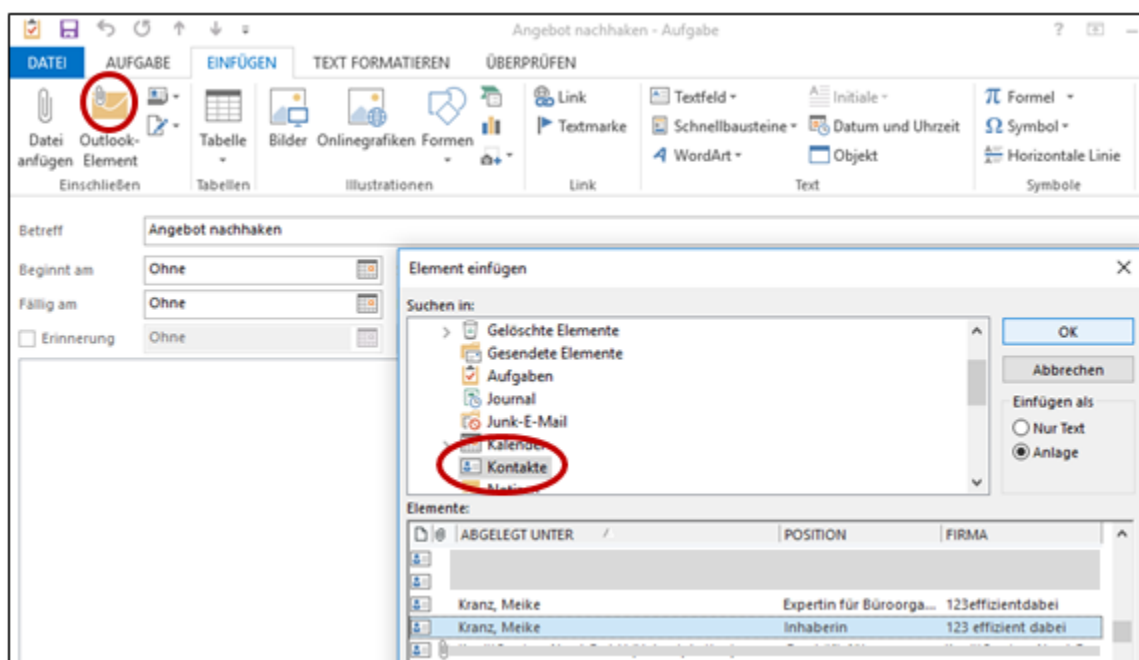




Schritt 3: Die elektronische Wiedervorlage

Im nächsten Schritt lege ich eine Aufgabe zu diesem Kontakt an und setze das Datum fest, wann ich beim Kunden anrufen will, um über das Angebot zu sprechen. Die Verknüpfung zum Kontakt füge ich in die Aufgabe ein.

Dafür erstelle ich zuerst eine neue Aufgabe. Dann klicke ich ins Textfeld der Aufgabe. Ich wechsele zum Reiter „Einfügen“ und klicke dort auf die Schaltfläche „Outlook-Element“. Nun werden mir meine Mails aus dem Posteingang angezeigt. Ich wähle im Verzeichnisbaum den Punkt „Kontakte“. Ich scrolle zum entsprechenden Kontakteintrag und markiere diesen. Zum Schluss klicke ich auf OK.



Der Kontakt wird als kleine Visitenkarte dargestellt. Wenn ich dieses Symbol doppelt anklicke, öffnet sich das entsprechende Kontaktformular.

Für Ihre elektronische Wiedervorlage sollten Sie sich ein paar Grundsätze überlegen, damit Ihre warmen Kontakte nicht nach einigen Wochen wieder erkalten. Beispielsweise könnten Sie immer 3 Tage nach dem Versenden eines Angebotes anrufen, um sich zu erkundigen, ob es offene Fragen zum Angebot gibt. Oder eine Woche nach einer Veranstaltung versenden Sie eine Mail, in der Sie Bezug zu einem geführten Gespräch oder einen Vortrag nehmen. Nach wieviel Wochen werden Sie dann diesen Kontakt anrufen? Notieren Sie sich diese Grundsätze schriftlich in einer Tabelle. So wissen Sie, auf welches Datum Sie die Aufgabe als nächstes setzen, um am Ball zu bleiben.

Die Aufgaben werden rechts neben meinem Posteingang in Outlook angezeigt. Ich achte immer darauf, mir nicht zu viel für einen Tag vorzunehmen. Hinter jeder dieser Aufgaben steht zwar nur ein Telefonat, aber ich erreiche nicht jeden Kontakt auch sofort. 15 Personen anzurufen heißt leider nicht 15x den Telefonhörer in die Hand zu nehmen. Das weiß ich aus eigener Erfahrung. Bleiben Sie also realistisch bei Ihrer Planung.



Mein Tipp: Für Ihr Zeitmanagement ist es gut, wenn Sie sich Telefon-Zeiten in Ihrem Kalender reservieren. Also nicht „irgendwie zwischendurch mal“ telefonieren, sondern z.B. jeden Tag von 9:00-11:00 und von 14:00-15:00 Uhr oder 2x die Woche, immer dienstags und donnerstags.

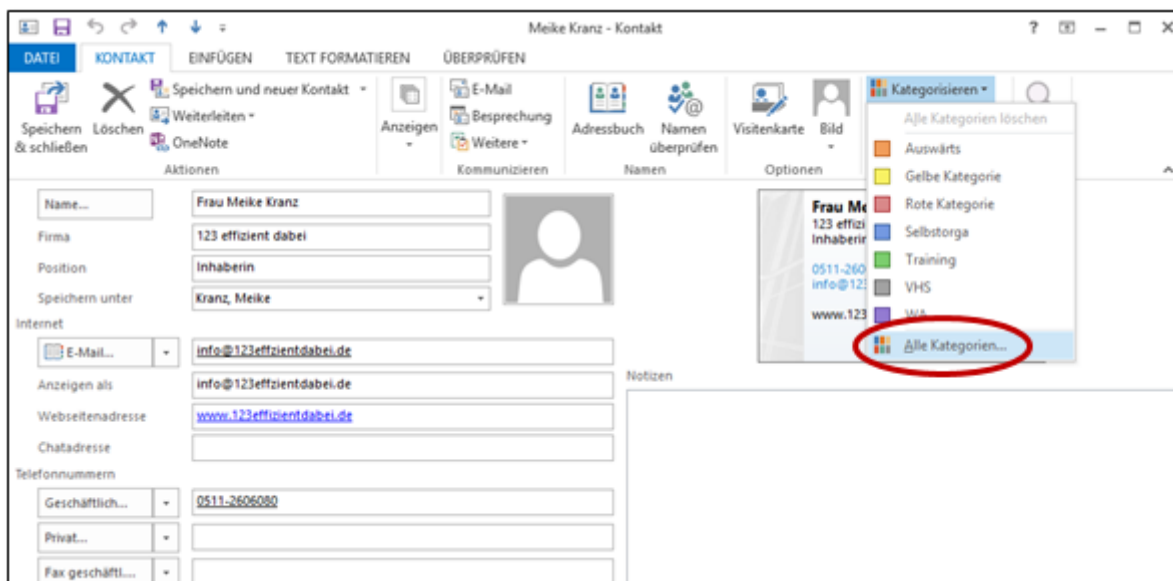


Schritt 4: Aus Kontakten werden Interessenten und Kunden

Im vierten Schritt schätze ich den Kontakt realistisch ein. Ist er wirklich interessiert? Wie häufig will ich ihn kontaktieren?

Überlegen Sie sich ein paar Kategorien. Ich würde nicht zu detailliert vorgehen, denn eigentlich ist es ganz einfach: Der Interessent kauft, oder er kauft nicht.

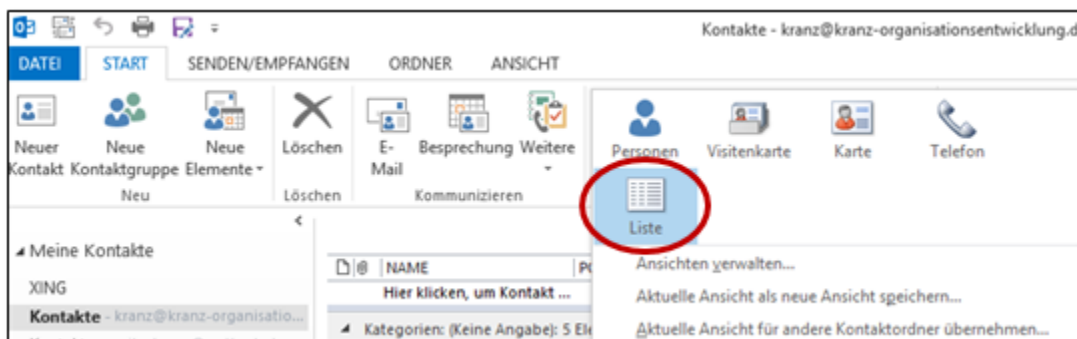
Die Kategorie wähle ich beim Kontakt aus:



Sie können sich ein Farbsystem überlegen: grün für „Kunde“, gelb für „Interessent“ und rot für „Kontakt“.

Wenn Sie die Beschriftung der Kategorien von „Gelbe Kategorie“, „Rote Kategorie“ usw. ändern möchten, dann klicken Sie auf „Alle Kategorien“. In dem sich dann öffnenden Fenster können Sie die Umbenennung vornehmen.

Um einen guten Überblick über meine Kontakte, Interessenten und Kunden zu erhalten, lasse ich die Kontakte in Outlook als Liste anzeigen.



Im Anschluss habe ich die Einträge nach den Kategorien gruppiert, in dem ich in der Überschriftenzeile auf „Kategorie“ klicke.



Mit dieser Vorgehensweise habe ich zeitweise mehr als 2000 Kontakte verwaltet und mir so ein CRM-System eingerichtet. Ich habe immer den Überblick behalten und konnte auch Zusagen, wie z.B. „Ich rufe Sie nächste Woche Dienstag wieder an.“ selbstverständlich einhalten.

Dies war nur ein kleiner Ausschnitt der Möglichkeiten, die Sie mit Outlook haben. Mit diesem Tool können Sie Ihr Zeitmanagement verbessern und sich gut selbst organisieren.

Weiterführende Informationen finden Sie unter www.123effizientdabei.de.