

SAZ  
Selbstverpflichtung  
Fundraisingtelefonie  
(Stand 03/2016)

## **I. Das Gespräch**

### **1. Anrufzeiten**

Unsere Telefonzeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr.

- a. An Sonntagen telefonieren wir grundsätzlich nicht. An Samstagen nur, wenn wichtige Außeneinflüsse (wie zum Beispiel Katastrophen) dies dringend notwendig machen und die Organisation dies wünscht.

- b. Beachtung der Feiertagsruhe

An bundesweiten Feiertagen telefonieren wir nicht.

An nicht bundesweiten Feiertagen rufen wir nur Spender in Bundesländern an, in denen kein Feiertag ist.

### **2. Anrufversuche**

Wir versuchen maximal fünfmal mit zeitlichen Abständen einen Spender während einer Kampagne zu erreichen.

### **3. Dialog mit dem Spender**

Inhaltlich sprechen wir nur mit Personen, die uns als Spender oder Ansprechpartner bekanntgegeben wurden.

### **4. Transparenz**

Jeder Telefonfundraiser stellt sich mit seinem Namen vor (keine Verwendung von „Alias-Namen“) und erklärt, dass der Anruf im Auftrag der Organisation erfolgt. Auf Nachfrage geben wir unsere Kontaktdaten bekannt. Wir bieten den Angerufenen jederzeit eine Rückrufmöglichkeit (siehe Absatz II Punkt 3).

### **5. Der Wunsch des Spenders**

Wir geben dem Gesprächspartner jederzeit die Möglichkeit, weitere Anrufe abzulehnen. Spender, die nicht wieder angerufen werden möchten, werden von uns entsprechend vermerkt und mit diesem Vermerk an die Organisation zurückgegeben.

Die Organisation sollte diese Ansprechpartner für weitere Telefonaktionen sperren. Bei Kunden, deren Spenderbestand wir im Auftrag hosten, vermerken wir diese Sperrung automatisch.

### **6. Gesprächsatmosphäre**

Unsere Telefonfundraiser telefonieren auf Augenhöhe mit den Spendern. Es wird zu keiner Zeit Druck ausgeübt. Alle Einwände werden argumentativ behandelt. Unsere Telefonfundraiser erhalten kein festes Skript, das einfach nur abgelesen wird. Ein mit der Organisation abgestimmter und von ihr freigegebener Leitfaden dient als Orientierung für ein freies Gespräch, in dessen Rahmen jederzeit individuell auf Fragen der Spender eingegangen werden kann.

## **7. Qualität der Gespräche**

Wichtigstes Kapital einer Organisation ist das Vertrauen ihrer Spender. Daher erhalten unsere Telefonfundraiser vor jeder Kampagne eine Einführung in die Ziele und Projekte der Organisation. Wir geben der Organisation gern die Möglichkeit, die Einführung von einem ihrer Mitarbeiter durchführen zu lassen. Zu unserer Schulung der Telefonfundraiser für eine Kampagne gehört auch die Vorlage der letzten von der Organisation versendeten Spenden-Briefe, damit im Gespräch auch hierauf eingegangen werden kann. Unser Anspruch ist, dass die wichtigsten Fragen der Spender spontan beantwortet werden können.

## **II. Die technischen Voraussetzungen**

### **1. Individualität statt Massen-Dialer**

Der Anrufvorgang wird von unseren Telefonfundraisern individuell gestartet. Das versetzt sie in die Lage, sich vor dem Telefonat mit der Spendenhistorie und ggf. mit weiteren für den Spender hinterlegten Informationen vertraut zu machen. Dies führt zu einer größtmöglichen Individualität des Telefonats.

### **2. Mitarbeiterfreundliche Arbeitsplätze**

Eine positive Gesprächsatmosphäre am Telefon kann nur in einem angenehmen Arbeitsumfeld entstehen. Daher ist für uns zum einem eine technisch moderne Infrastruktur (Kopfhörer, Bildschirme, Geräuschkämmung etc.) sowie ein angenehmes Arbeitsklima eine grundsätzliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Telefonie.

### **3. Rückrufmöglichkeit**

Selbstverständlich zeigen wir im Rahmen der Telefonie eine von der Organisation freigegebene Rückrufnummer an. Eventuelle Rückrufe werden nach Absprache entweder von der Organisation oder von uns entgegengenommen.

### **4. Datenschutz/Datensicherheit**

Aufgrund von Vermeidung jeglichen direkten Datentransfers zum Telefonie-Client existiert ein höchstes Maß an Datensicherheit, da keine lokale Datenablage oder Speicherung auf dem Arbeitsplatzrechner des Telefonfundraisers erfolgt.

### **5. Spenderbindung und Wiedererkennbarkeit**

Zur optimierten Spenderbindung wird ein Spender bei Folgeanrufen möglichst dem bereits vertrauten Telefonfundraiser zugewiesen.

### **6. Spenderindividuelles Wiedervorlagesystem**

Um jederzeit auf die individuellen Wünsche des Spenders in Bezug auf die Erreichbarkeit und Entscheidungsfindung reagieren zu können, haben die Telefonfundraiser die Möglichkeit, ein mit dem Spender vereinbartes weiteres Gespräch im System zu hinterlegen.

## **7. Freies Memofeld für besondere Spenderwünsche**

Zur Unterstützung einer individuellen Spenderbindung werden relevante Informationen aus den geführten Telefonaten unter Berücksichtigung der aktuellen Datenschutzrichtlinien per Memofunktion erfasst.

## **8. Echtzeit-Erfolgskontrolle**

Durch die in Echtzeit zur Verfügung stehenden Gesprächsergebnisse erfolgt eine Erfolgskontrolle mittels diverser zur Verfügung stehender Statistiken. So können Kampagnen noch im laufenden Betrieb optimiert werden.

## **9. Schwellwerte**

Unabhängig von der Online-Erfolgskontrolle bietet die SAZ-eigene Call-Center-Lösung auch die Möglichkeit zur Definition von Schwellwerten, bei denen eine Kampagne automatisiert vorzeitig gestoppt werden kann.

## **10. Rückfragen**

Haben die Spender detaillierte Fragen, die die Telefonfundraiser nicht beantworten können oder sollen, so kann entweder eine Rufweiterleitung oder eine Rückrufinformation an die Organisation erfolgen.

# **III. Die Arbeitsbedingungen im Telefonfundraising**

## **1. Angemessene Bezahlung**

Die bei uns festangestellten Telefonfundraiser erhalten einen fixen Stundenlohn.

## **2. Keine Abschluss-Provisionen**

Wir bezahlen unseren Telefonfundraisern keine Abschluss-Provisionen. Es gibt darüber hinaus keine Vorgaben, wie viele Abschlüsse getätigt werden müssen. So werden unbelastete Gespräche zwischen Spendern und Telefonfundraisern ermöglicht.

## **3. Festangestellte Telefonfundraiser**

SAZ setzt geschulte, qualifizierte und in der Regel festangestellte Telefonfundraiser ein. Ziel ist, neue Mitarbeiter nach einer Einarbeitungsphase in ein unbefristetes, langfristiges Arbeitsverhältnis zu übernehmen.

Durch die zumeist langjährige Betriebszugehörigkeit bauen die Telefonfundraiser ein kundenspezifisches Fachwissen auf, so dass sie auch auf häufig gestellte Fragen der Spender inhaltlich sachgerecht antworten können.

## IV. Partnerschaftliches Verhältnis zum Kunden

### 1. Klare und verlässliche Kalkulation

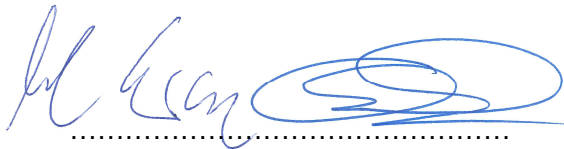
Alle Preise werden mit unseren Kunden im Vorfeld abgesprochen und vereinbart. Es gibt keine vorab nicht bekannten Kosten oder nachträgliche Aufschläge, die nicht schriftlich vereinbart sind.

### 2. Unbürokratische Kommunikation

Alle Organisationen erhalten einen festen Ansprechpartner, mit dem Fragen kurzfristig geklärt werden können.

Die Richtlinien werden unter [www.saz.com](http://www.saz.com) veröffentlicht. Anpassungen erfolgen regelmäßig aufgrund von rechtlichen und organisationsbedingten Änderungen.

Garbsen, den 31.03.2016



SAZ Services GmbH

St. Gallen, den 31.03.2016



SAZ Services AG