

## Wichtige Hinweise zu den neuen SuperFlats

Mit den neuen SuperFlats ändern sich einige Abläufe und Hintergründe. Hier eine Übersicht, auf was man achten muss, um die neuen Möglichkeiten voll auszuschöpfen:

**Zusazoptionen sind wichtig:** Bisher haben wir dem Kunden hauptsächlich den Grundtarif verkauft und besonders bei SMS erst auf Nachfrage des Kunden die Pakete angeboten. Inzwischen ist es allerdings wichtig, dass der Kunde gut beraten und ihm passende Zusatzoptionen gleich bei Vertragsabschluss verkauft werden (Stichwort: AirTime, NPS).

**Hintergrund:** Früher haben wir bei Buchung eines KombiPaket 240 eine höhere Provision als beim KombiPaket 60 erhalten. Dies ist bei den neuen SuperFlats ähnlich und so erhalten wir eine höhere Provision, wenn wir dem Kunden die MinutenOption 240 bei Vertragsabschluss buchen, als wenn keine oder „nur“ die MinutenOption 60 gebucht wird. Außerdem ist der Kunde zufriedener, wenn er weiß, was er nutzen kann und weiß, wie hoch die Rechnung in etwa sein wird.

**Beispiel:** Dem Kunden wird eine SuperFlat SIMonly für 29,95 € pro Monat verkauft – er hat aber neben Festnetz- und Vodafone-Gesprächen 55 Minuten in Fremdnetze telefoniert und 35 SMS verschickt. Er wundert sich, dass seine Rechnung am Ende bei ca. 55 € - also fast dem Doppelten – liegt. Hätte er gleich die MinutenOption 60 und das Vodafone SMS 40-Paket gebucht bekommen, hätte er sich auf 39,95 € eingestellt und die Rechnung wäre auch in der Höhe gewesen. Dadurch wird die Zufriedenheit des Kunden und die Kompetenz des Mitarbeiters gesteigert – denn der hat den Kunden gut beraten und an ihn wird sich der Kunde in Zukunft wenden. Außerdem ist die Provision höher als ohne Optionen.

### Tarifwechselinfos:

- ! Tarifwechsel bleiben generell kostenlos
- ! Tarif-Downgrades Tarif (d.h.: Zieltarif hat geringeren Grundpreis als Quelltarif) erst nach 6 Monaten möglich. Dabei verlängert sich der Vertrag um 24 Monate. Der Kunde hat aber weiterhin 24 Monate nach dem ursprünglichen Vertragsabschluss das Recht auf ein subventioniertes Handy bei VVL.
- ! Wichtig: Bei Downgrade mit gleichzeitiger VVL um 24 Monate werden eventuelle Kündigungen storniert
- ! Tarif-Upgrades (d.h.: Zieltarif ist teurer als Quelltarif) sind nach wie vor jederzeit ohne VVL möglich.
- ! Zusatzoptionen wie SMS-Pakete oder Datendienste passen sich an die Restlaufzeit des Vertrags an.

**Beispiel:** Ein Kunde schließt am 27.10.2008 die SuperFlat AllNet ab. Er bemerkt im Januar 2009, dass ihm die SuperFlat mit MinutenOption 120 für Fremdnetze reichen würde und möchte seinen Tarif wechseln. Dies kann er ab dem 27.04.2009 tun, da der Vertrag dann 6 Monate alt ist. Dabei verlängert sich der Vertrag um 2 Jahre bis zum 27.04.2011 – er hat aber trotzdem ab dem 27.10.2010 (also 2 Jahre nach Abschluss des Vertrags) Anrecht auf eine VVL mit neuem Handy. Wenn er diese in Anspruch nimmt, verlängert sich der Vertrag dann um 2 Jahre bis zum 27.10.2012 – er hat also keinen Nachteil, da hier dann die 6 Monate, die er eigentlich länger dabei bleiben müsste, wieder aufgehoben sind. Nur wenn er seinen Vertrag hätte komplett kündigen wollen, wäre dies erst nach insgesamt 30 Monaten – also zum 27.04.2011 – möglich gewesen.