WISSEN KOMPAKT

Das Handbuch für Vertriebspartner:innen.
Mit allen Richtlinien, Kontaktadressen und Infos für Deine tägliche Arbeit.

Together we can

01

Inhaltsverzeichnis

1	**Inhaltsverzeichnis**	**02**
2	**Editorial**	**04**
3	**Verpflichtende Richtlinien für Dich als Vertriebspartner:in**	**06**
3.1	Die richtige Vermittlung von Aufträgen	08
3.2	Die korrekte Legitimierung Deiner Kund:innen	08
3.3	Kundendaten bei der Auftragserfassung	09
3.4	Vermarktung bei Bestandskund:innen	09
3.5	Vertragsunterlagen für Kund:innen	10
3.6	Übermittlung von gedruckten Auftragsformularen	11
4	**GigaProtect – Datenschutz bei Vodafone**	**12**
4.1	Der richtige Umgang mit Daten	14
4.2	Wer ist vom Datenschutz betroffen?	15
4.3	Was sind die Folgen von Datenschutzverstößen?	15
4.4	Datenschutzvorfälle melden	16
4.5	Kundenkennwörter	16
5	**Dein Vertriebspartner:innen-Support**	**18**
5.1	Die Sales Service Line	20
6	**Deine Werkzeuge für die tägliche Arbeit**	**22**
6.1	EASY	24
6.2	SPICE/SPP	24
6.3	HA-Portal	24
6.4	SSC	25
6.5	SSO	26
6.6	Salesworld – Kommunikation auf einen Blick	28
6.6.1	So funktioniert die Salesworld	29
6.6.2	Wo finde ich alle News in der Übersicht?	29
7	**Persönliche Weiterentwicklung durch Schulungen**	**30**
7.1	Basic – neu bei Vodafone	32
7.2	Einsteiger – Dein Start in eine erfolgreiche Vodafone-Vermarktung	32
7.3	Fortgeschritten – Deine Intensivtrainings für Tiefenwissen	33
7.4	Profi – hebe Deine Verkaufskompetenz auf ein neues Level	33
8	**Qualität am POS**	**34**
8.1	Die goldenen Regeln beim Vertragsabschluss	36
8.2	So vermeidest Du Betrugsversuche durch Kund:innen	36
8.3	Was wollen Deine Kund:innen wirklich?	36
8.4	Beratungseinwilligung (BEW)	37

02
Editorial

Liebe:r Mitarbeiter:in im Verkauf,

herzlich willkommen bei Vodafone. Wir freuen uns, dass Du dabei bist und Dein Talent in unser Vertriebsteam einbringst. Im Fachhandel hast Du die Chance, Deinen Kund:innen die besten Vodafone-Produkte und -Dienstleistungen anzubieten und sie von den Vorteilen zu überzeugen. Spaß, Integrität und die starke Bindung zu Deinen Kund:innen stehen dabei jeden Tag im Mittelpunkt.

In unserer Broschüre erfährst Du alles Wissenswerte, das Du für einen großartigen Start brauchst. Denn als Verkäufer:in trägst Du mit exzellentem Service und innovativen Lösungen maßgeblich dazu bei, dass wir unsere Kund:innen begeistern und zusammen erfolgreich sein können.

Damit Du Dich bei uns wohlfühlst und Deine Fähigkeiten voll entfalten kannst, gibt's hier unsere verpflichtenden Richtlinien und Vermarktungsgrundsätze. Darüber hinaus informieren wir Dich über unser umfangreiches Trainingsangebot und geben Dir jede Menge Tipps und Tricks für den vertrauensvollen Umgang mit unseren Kund:innen.

Dazu bekommst Du einen guten Überblick über unsere internen Systeme und Prozesse, die Dir den Arbeitsalltag noch leichter machen. Du hast Fragen? Kein Problem. Deine Kolleg:innen und Dein VB sind jederzeit für Dich da.

Jetzt heißt's aber erst mal für Dich:
GO VODAFONE.

Und ich wünsche Dir viel Erfolg
und Freude auf Deinem Weg.

Michel Ennens



03

Verpflichtende Richtlinien für Dich als Vertriebspartner:in

Als Vodafone-Vertriebspartner:in bist Du verpflichtet, bestimmte Vermarktungsrichtlinien einzuhalten, um sicherzustellen, dass bei der Vermittlung von Aufträgen die Interessen der Vodafone Deutschland GmbH und der Vodafone GmbH (nachfolgend zusammen als Vodafone bezeichnet) gewahrt werden.

Wir legen großen Wert darauf, dass Du als Vertriebspartner:in im Namen von Vodafone diese Vermarktungsrichtlinien im Umgang mit potenziellen Kund:innen beachtest. Vodafone hat kein Interesse an Aufträgen, die entgegen diesen Richtlinien vermittelt werden.

3.1

Die richtige Vermittlung von Aufträgen

Vertragspartner:innen dürfen nur dann namentlich erfasst werden, wenn sie den Auftrag persönlich erteilt und das Auftragsformular selbst, entweder digital oder in Papierform, unterschrieben haben. Vodafone empfiehlt, Vertragsabschlüsse mit Kundenvollmachten nur in Ausnahmefällen zu akzeptieren, um möglichen Missbrauch von vornherein zu vermeiden. Als Vertriebsmitarbeiter:in bist Du nicht berechtigt, Dir Vollmachten von Kund:innen ausstellen zu lassen, um in deren Namen Aufträge einzureichen und Verträge mit Vodafone abzuschließen. Weitere Infos dazu findest Du in der Salesworld: **https://salesworld.vodafone.de/vollmacht**

3.2

Die korrekte Legitimierung Deiner Kund:innen

Privatkund:innen legitimieren sich grundsätzlich mit einem gültigen Ausweisdokument. Deutsche Kund:innen können z.B. ihren Personalausweis (kein Scan/Kopie) oder Reisepass (kein Scan/Kopie) in Verbindung mit einer aktuellen Meldebescheinigung vorlegen, die nicht älter als 6 Monate sein darf. Zusätzlich müssen Kund:innen ihre Bankverbindung nachweisen (z.B. durch eine Bankkarte, einen Kontoauszug oder Online-Banking). Dabei muss der Name des Kontoinhabers mit dem Kundennamen übereinstimmen. Es ist nicht erlaubt, Bankkarten oder Bankdaten zu kopieren.

Für ausländische Kund:innen hängen die benötigten Unterlagen davon ab, ob sie aus einem EU-Land oder einem Nicht-EU-Land stammen. Weitere Informationen dazu findest Du hier:
https://salesworld.vodafone.de/legitimation-mobilfunk-credit

Erstelle vollständige und gut lesbare Kopien (Vorder- und Rückseite) der vorgelegten Identitätsdokumente und bewahre sie zusammen mit dem unterschriebenen Originalauftrag bis zur Weiterleitung an Vodafone auf. Verfügt Dein Shop bereits über die Möglichkeit der Digitalen Unterschrift, ist diese bei jeder Vertragsvermittlung zu verwenden. Die Identitätsdokumente sind in diesem Fall über die EASY sign-App zu scannen. Wenn das Einscannen der Dokumente über EASY sign erfolgt, dürfen keine weiteren Kopien angefertigt werden.

3.3

Kundendaten bei der Auftragserfassung

Es ist untersagt, bei der Auftragserfassung für Kund:innen Deine eigene Bankverbindung, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer zu verwenden. Ebenso ist der Einsatz fiktiver Bankverbindungen und Telefonnummern oder die Angabe von Bankdaten und Telefonnummern unbeteiligter Dritter nicht erlaubt.

Als Vertriebsmitarbeiter:in darfst Du außerdem weder Deine eigene Adresse noch die Adresse von Unterauftragnehmer:innen als Lieferadresse für Router oder andere Geräte angeben.

Auch wenn Du den Kund:innen einen Gefallen tun möchtest, wie etwa die Annahme des Routers zur Installation, ist dieses Vorgehen nicht gestattet. Die Lieferung ist Teil der vertraglichen Willenserklärung von Vodafone gegenüber den Kund:innen, daher müssen die Geräte direkt an diese ausgeliefert werden.

3.4

Vermarktung bei Bestandskund:innen

Vodafone hat kein Interesse an Aufträgen, wenn durch einen neuen Kundenauftrag der bestehende Kundenauftrag der gleichen Produktgruppe an derselben Adresse ersetzt wird. Für Dich bedeutet das: Biete Bestandskund:innen ausschließlich Produkte an, die in den Auftragserfassungssystemen für sie auswählbar sind. Kündigungen von Bestandskundenverträgen und anschließende Neuabschlüsse auf denselben Kund:innen-Namen und -Adresse sind nicht erlaubt.

3.5

Vertragsunterlagen für Kund:innen

Es ist wichtig, dass Kund:innen stets alle Unterlagen zu ihrem Vertragsverhältnis erhalten.

- AGB von Vodafone sowie die Preisliste und Leistungsbeschreibung
- Vertragszusammenfassung nach EECC-Vorlage
- Unterschriebenes Auftragsformular

Auch wenn Kund:innen das Vertragsdokument digital unterschreiben, müssen sie ihre Unterlagen von Dir ausgedruckt bekommen.

Tipp: Sei für Kund:innen leicht erreichbar – für ein gutes Gefühl
Kund:innen fühlen sich besser betreut, wenn sie sich bei nachträglichen Zweifeln oder Fragen zum Auftrag oder zur Auftragsbestätigung direkt an Dich wenden können. Unsere Empfehlung: Überreiche immer eine Visitenkarte. Noch besser: Frag proaktiv nach Feedback, um Zweifel erst gar nicht entstehen zu lassen. So sicherst Du den Verkauf ab.

3.6

Übermittlung von gedruckten Auftragsformularen

Mit ihren Unterschriften erteilen Kund:innen den verbindlichen Auftrag und bestätigen gleichzeitig die Beratungseinwilligung, die Schufa-Klausel sowie die Einzugsermächtigung. Ohne diese Bestätigung darf der Vertrag nicht aktiviert werden.

Auftragsformulare in Papierform müssen vollständig an Vodafone übermittelt werden. Die Verträge sind in der oberen linken Ecke zu tackern (außer Otelo). Der Versand erfolgt in geeigneten DIN-A4-Umschlägen oder Kartons. Zudem müssen die Verträge nach den Kategorien DSL, Kabel und Mobilfunk sortiert werden.

Mobilfunk, Postpaid/CallYa und Otelo müssen 6 Wochen nach Auftragsübermittlung versendet werden, Festnetz- (DSL, Glasfaser, Kabel) -Aufträge müssen mindestens 1x pro Woche versendet werden.

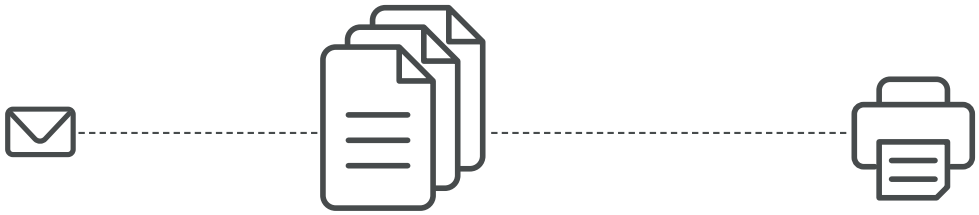
Die Versandadressen lauten:

Mobilfunk & Festnetz:

Tropper Data Service AG, Vodafone-Archiv, Eutelis-Platz 1, 40878 Ratingen

Otelo:

Majorel Wilhelmshaven GmbH, Teleperformance, Olympiastraße 1, 26419 Schortens



Wichtig:
Sorge für Klarheit
Vollständig eingereichte Auftragsformulare sind für alle Beteiligten wichtig: für Vodafone und die Kund:innen, um Unklarheiten auszuräumen. Und auch für Dich – als Nachweis für Deinen Provisionsanspruch. Zudem sichern nur eingereichte Auftragsformulare die von Dir eingeholte Beratungseinwilligung (BEW) ab. Weitere Infos dazu findest Du unter 8.4. Beratungseinwilligung (BEW) auf Seite 37.

04

GigaProtect – Datenschutz bei Vodafone

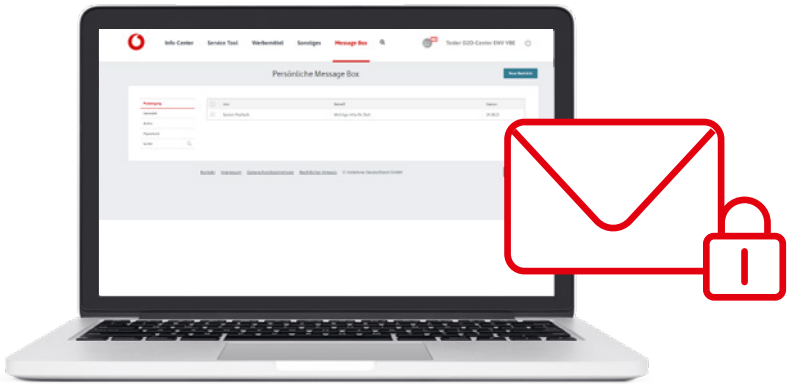
Im täglichen Umgang mit verschiedenen Arten von Daten ist Sicherheit ein großes Thema. Um Fehler vermeiden zu können, zeigen wir Dir auf, wie Du Dich bei der Handhabung von Daten verschiedener Art richtig verhältst.

4.1

Der richtige Umgang mit Daten

Als Vodafone-Vertriebspartner:in kommst Du täglich mit der Verarbeitung von Daten von Kund:innen und Interessent:innen in Berührung, wie z. B. Kontaktdaten, Bestelldaten oder Informationen über aktuelle Produkte. Die Verarbeitung dieser Daten unterliegt u.a. den Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Dabei gelten die folgenden Grundsätze:

- Rechtmäßigkeit: Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur zulässig, wenn eine Rechtsgrundlage besteht (bspw. die Datenerfassung im Rahmen eines Neuvertrages).
- Freiwilligkeit: Die Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten ist immer freiwillig und kann jederzeit widerrufen werden.
- Zweckbindung: Personenbezogene Daten dürfen nur für den Zweck genutzt werden, für den sie erhoben wurden. Nutze niemals Daten, die Du für die Auftragserfassung erhalten hast, für andere Zwecke.
- Datenminimierung: Es dürfen nur so viele personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet werden, wie für den jeweiligen Zweck erforderlich sind.
- Richtigkeit: Personenbezogene Daten müssen richtig und aktuell sein. Achte daher immer darauf, bei der Auftragserfassung Fehler zu vermeiden.
- Speicherbegrenzung: Personenbezogene Daten dürfen nur so lange gespeichert werden, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. So, wie Vodafone regelmäßig Daten löscht, musst auch Du sicherstellen, dass Du keine Daten länger als vorgeschrieben aufbewahrst.
- Integrität und Vertraulichkeit: Die personenbezogenen Daten müssen vor unbefugtem Zugriff, unbefugter Nutzung, Veränderung oder Vernichtung geschützt werden. Achte daher bei der Auftragserfassung immer darauf, dass Unbefugte nicht mithören oder Daten ablesen können.



4.2

Wer ist vom Datenschutz betroffen?

Grundsätzlich ist jeder Mensch, dessen Daten verarbeitet werden, durch die DSGVO geschützt und gilt als betroffene Person. Im Vodafone-Vertrieb können dies neben Kund:innen auch Vodafone-Mitarbeiter:innen (bspw. Dein:e Vertriebsbeauftragte:r) oder andere Vodafone-Vertriebspartner:innen sein.



Was sind personenbezogene Daten?

- Vor- und Nachname
- Geburtsdatum
- Telefonnummer
- Kundennummer
- Bankverbindung/Kreditkarten-Daten
- Bonitäts-Auskünfte
- Stimme
- IP-Adresse



4.3

Was sind die Folgen von Datenschutzverstößen?

Datenschutzverstöße können für Vodafone und für Dich als Vodafone-Vertriebspartner:in schwerwiegende Konsequenzen haben. Neben dem Schaden der Reputation können Datenschutzverstöße von der zuständigen Aufsichtsbehörde mit einem Bußgeld bis zu 4 % des globalen Jahresumsatzes belegt werden. Für Vodafone wäre das ein Bußgeld von bis zu € 1,9 Milliarden.

Als Vodafone-Vertriebspartner:in bist Du zu besonderer Sorgfalt im Umgang mit personenbezogenen Daten verpflichtet. Vorsätzlich oder fahrlässig begangene Datenschutzverstöße können daher auch für Dich erhebliche Auswirkungen haben. Neben hohen Bußgeldern und der sofortigen Beendigung der Vertriebspartnerschaft mit Vodafone drohen hier auch strafrechtliche Konsequenzen.

4.4

Datenschutz-vorfälle melden

Um Dich und Vodafone vor Datenschutzverletzungen, Bußgeldern und weiteren Konsequenzen zu schützen, ist es besonders wichtig, dass Du alle Datenschutzvorfälle oder Verstöße umgehend an Deine:n Vertriebsbeauftragte:n meldest. Vodafone hat dafür intern verschiedene Möglichkeiten geschaffen, um auf solche Ereignisse angemessen zu reagieren.

Alle weiteren Details zum Thema Datenschutz, welche Rechte und Pflichten gelten, Kontaktdaten sowie tagesaktuelle Informationen findest Du unter
www.vodafone.de/datenschutz

Außerdem empfehlen wir Dir unsere spannenden Trainingsinhalte zum Thema GigaProtect in der Sales Academy.

4.5

Kunden-kennwörter

Bitte beachte, dass Kund:innen ihre Kennwörter selbst vergeben und Du ihnen keine Vorschläge dazu unterbreitest. Aus Sicherheitsgründen sollten Kund:innen keine einfachen Kennwörter, wie z. B. „Vodafone“ oder das Geburtsdatum, nutzen.



05

Dein Vertriebspartner:innen-Support

Du hast ein Problem, das Du selbst einfach nicht lösen kannst? Kein Problem! Der Vertriebspartner:innen-Support ist für Dich da – als die zentrale Anlaufstelle für alle Belange rund um Deine alltäglichen Anliegen.

5.1

Die Sales Service Line

Du benötigst Support rund um Kundenthemen? Bei allen Anfragen, die Du nicht selbstständig mit den Dir zur Verfügung stehenden Tools lösen kannst, wende Dich an die Sales Service Line: **0172-12 44 44**.

Bei kundendatenrelevanten Anliegen ist eine Datenschutz-Abfrage Pflicht. Warte hier auf die Aufforderung der 124444-Kolleg:innen und nenne NICHT das Kundenkennwort bzw. die Service-PIN in ganzer Form.

Wichtig:
Wir nehmen den Schutz der Daten unserer Kund:innen sehr ernst.
Daher nennen wir Dir telefonisch keine weiteren Rufnummern, keine Kundennummern, keine Geburtsdaten oder sonstige personenbezogenen Daten – auch nicht nach erfolgreicher Legitimation durch das Kundenkennwort. Nutze zusammen mit Kund:innen alternative Wege, um gemeinsam die gewünschten Informationen aufzurufen, z.B. die MeinVodafone-App.

So registrierst Du Dich für die 124444:

Damit Du bei der Sales Service Line anrufen kannst, musst Du zunächst Deine Rufnummer registrieren.

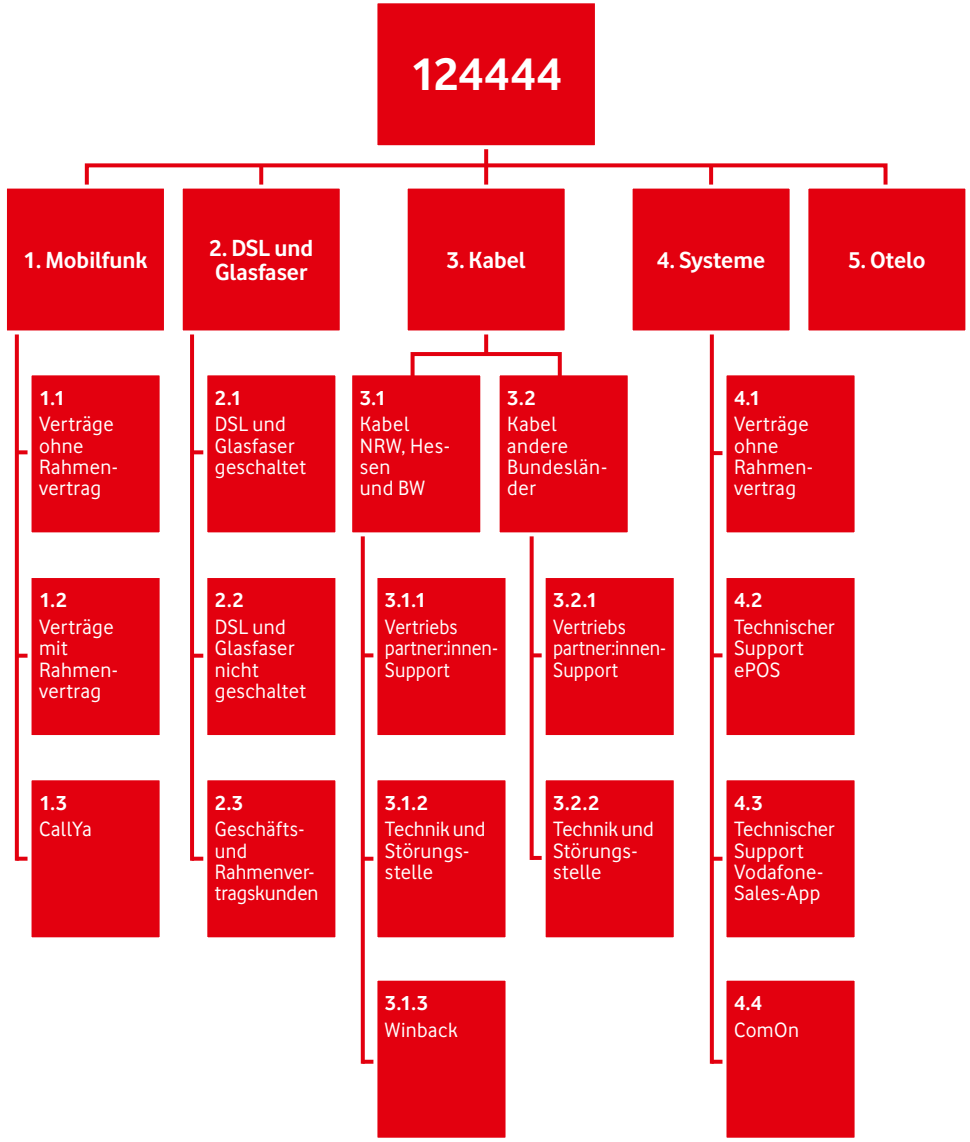
1. Melde Dich im SSC an (Wie du das machst, erfährst Du auf Seite 25)

2. Wähle oben die VOID Deines Shops aus

3. Klick nun oben im Menü auf „Registrierung 124444“

4. Gib Deine Rufnummer ein und klicke auf „Speichern“.

Bitte hab nun etwas Geduld, in wenigen Tagen kannst Du die 124444 anrufen.



06

Deine Werkzeuge für die tägliche Arbeit

Sie sind praktisch, schnell und einfach zu bedienen. Nutze moderne digitale Tools für Deine Arbeit, um mit nur wenigen Klicks einen umfassenden Überblick über alle Informationen zu erhalten. Dadurch sparst Du viel Zeit und vermeidest Fehler.

6.1

EASY

Mit Vodafone EASY hast Du alle Produktwelten in einem Aktivierungstool. Eine benutzerfreundliche Oberfläche und leistungsstarke Funktionen ermöglichen es Dir, Kundenbeziehungen effizienter zu gestalten, Verkaufschancen gezielt zu nutzen und letztendlich Deine Umsätze nachhaltig zu steigern.

Du kennst Deine Zugangsdaten für Vodafone EASY nicht? Wende Dich einfach an Deine:n Inhaber:in. Diese:r kann für Dich einen eigenen personalisierten Zugang einrichten.

In der Salesworld findest Du hilfreiche Informationen rund um Vodafone EASY. Buche am besten jetzt gleich das Webinar „Alles EASY – Buchungssysteme von Vodafone“. Dies ist übrigens ein Pflichttraining und muss von Dir innerhalb der ersten vier Wochen absolviert werden:
https://salesworld.vodafone.de/trainings-fuer-dich

6.2

SPICE/SPP

SPICE ist das stammdatenführende System von Kabel West und Kabel West Business. Im SPICE-Buchungstool im ehemaligen Unity-Footprint (NRW, Hessen & BW) nimmst Du einfach Migrationen von DSL zu KIP vor, kannst den GigaKombi-SOC setzen und Bestandskund:inn en bearbeiten.

Deinen SPICE-Zugang erhältst Du über Deine:n Vorgesetzte:n. Shop-Inhaber:innen können für Dich einen Zugang im SSC anlegen. Mit den Zugangsdaten zu SPICE wird ebenfalls der Link zu SPICE mitgeteilt: **spice.unitymedia.de** Der Login erfolgt mit der SPICE-ID und dem mitgeteilten Passwort.

In der Salesworld erhältst Du weitere wichtige Infos zum SPICE/SPP:
https://salesworld.vodafone.de/spice-spp

6.3

HA-Portal

Das HA-Portal ist das Kabel-Buchungstool im ehemaligen Kabel Deutschland-Footprint (alle Bundesländer außer NRW, Hessen & BW). In diesem Tool kannst Du Deine Kabel-Bestandskund:innen bearbeiten.

Deinen HA-Portal-Zugang erhältst Du über Deine:n Vorgesetzte:n. Shop-Inhaber:innen können für Dich einen HA-Sub-Account im SSC anlegen.

In der Salesworld erhältst Du weitere wichtige Infos zum HA-Portal:
https://salesworld.vodafone.de/systeme-und-tools

6.4

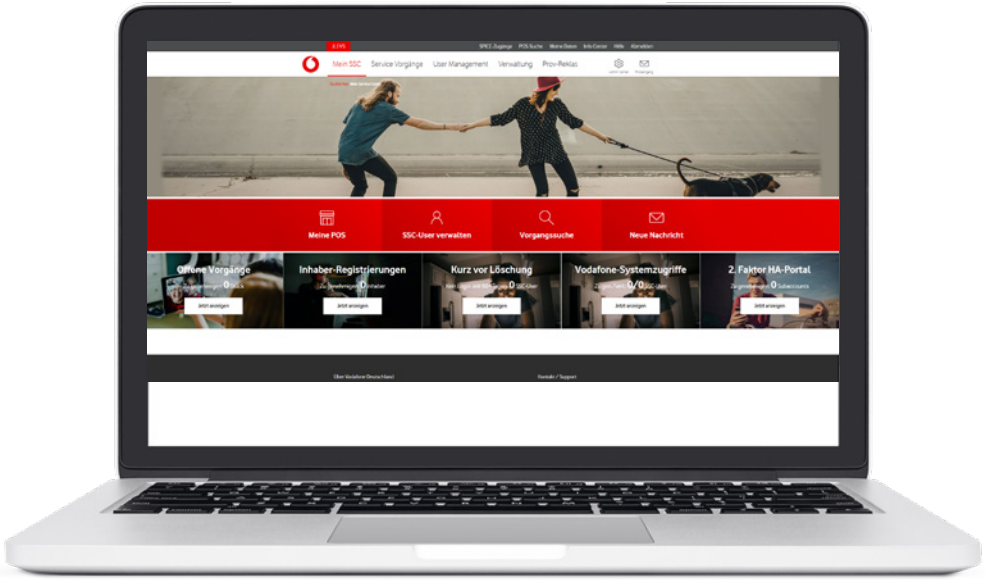
SSC

Über das Sales Service Center adressierst Du Deine Service-Anliegen zur Bearbeitung an die verantwortlichen Fachbereiche bei Vodafone. Du kannst Kund:innen den gewünschten Service bieten und musst sie nicht an die Kundenbetreuung verweisen. Zeig Kund:innen mit Deiner Kompetenz, dass Du für sie da bist.

Das SSC erreichst Du unter **https://salesservice.vodafone.de**

Um einen SSC-Zugang zu erhalten, wende Dich bitte an Deine:n Vorgesetzte:n. Shop-Inhaber:innen können für Dich einen Zugang im SSC anlegen. Du erhältst danach die Zugangsdaten per E-Mail.

In der Salesworld findest Du alle wichtigen Infos zum SSC: **https://salesworld.vodafone.de/ssc**

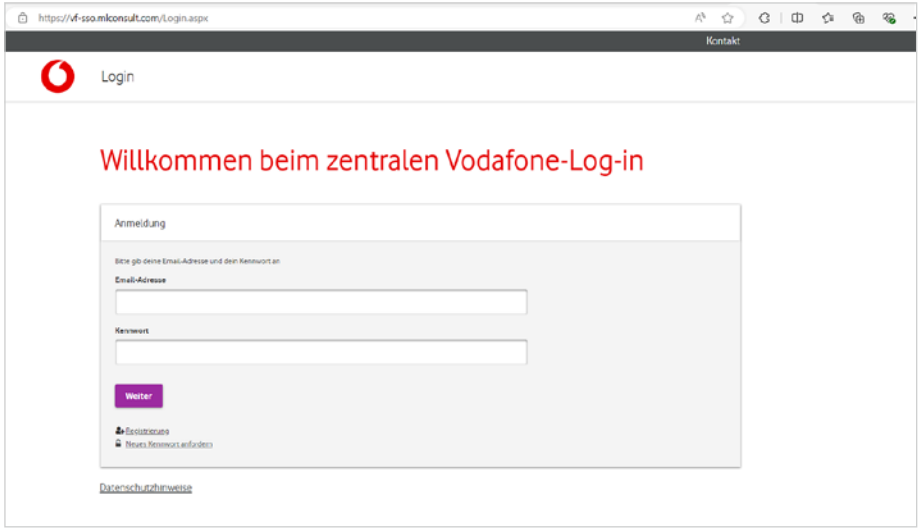


6.5

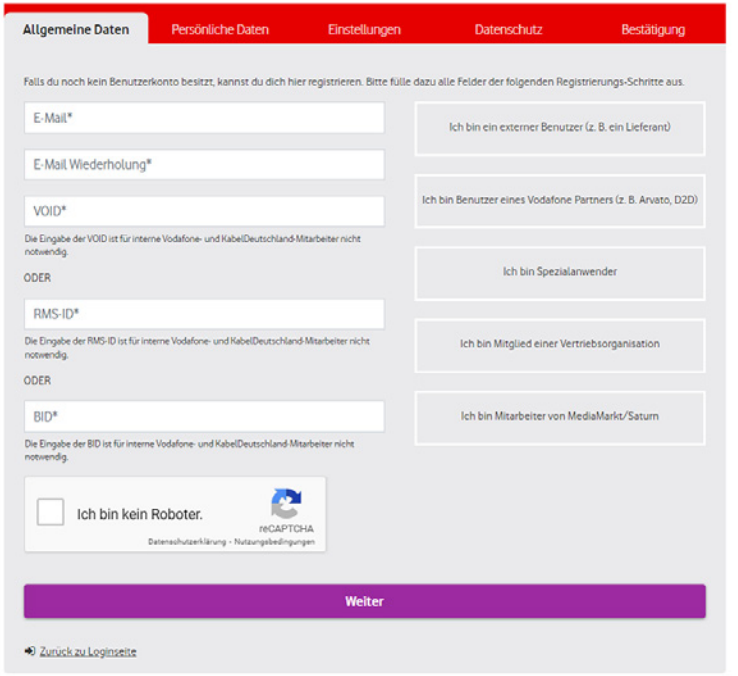
SSO

Das SSO ermöglicht Dir den einfachen und direkten Zugriff auf alle Anwendungen. Du kannst von einer Applikation zur nächsten wechseln, ohne Dich neu anmelden zu müssen. Deine Daten werden sicher aus dem SSO an die Anwendungen übergeben. So hast Du immer genau auf die richtigen Inhalte Zugriff.

- Als neue:r oder bestehende:r Nutzer:in gehst Du einfach auf **https://vf-sso.mlconsult.com/**



- Um sich als externe:r Partner:in für das SSO zu registrieren, werden eine personalisierte E-Mail-Adresse und ein Passwort bei der Registrierung benötigt.



- Zudem stellst Du in Deinem Profil weitere Informationen wie z.B. die VOID bereit.
- Sowohl bei der Erstregistrierung als auch bei der Beantragung von Anwendungen erfolgt die Zugriffsfreigabe im Hintergrund.

6.6

Salesworld: Kommunikation auf einen Blick

Zur Salesworld geht's hier entlang:

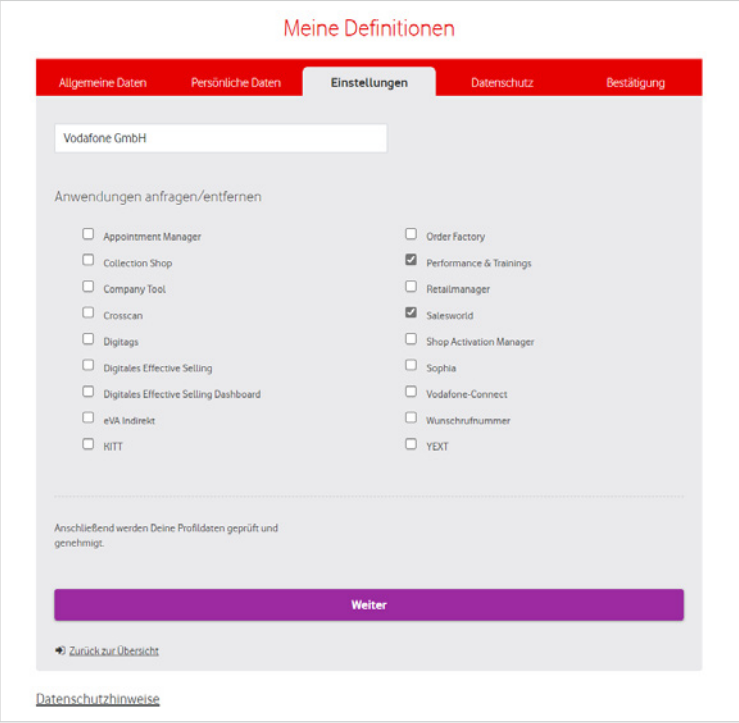
Du bekommst von uns alles, was Du für den Verkauf von Vodafone-Produkten benötigst. Dabei hilft Dir die Salesworld – unser Kommunikationsportal.

In der Salesworld findest Du alles rund um die Themen: Produkte, Systeme und Training. Nimm Dir also Zeit, um Dich in Ruhe zurechtzufinden und alles anzuschauen.

Und das Beste: Die Salesworld gibt's auch als App. Einfach im App Store oder Play Store runterladen und loslegen!

Die Salesworld erreichst Du über **https://salesworld.vodafone.de** oder indem Du den oben gezeigten QR-Code scannst.

Um Zugriff auf die Salesworld zu erhalten, musst Du vorher im SSO den Zugriff auf die Anwendung anfragen.



6.6.1

So funktioniert die Salesworld

Alle Funktionen der Salesworld im Überblick

- **Benachrichtigungen kannst Du per App, E-Mail & Desktop-Notification bekommen**
  Du kannst Dir aussuchen, ob Du unsere Hinweise und News auch per E-Mail und Desktop-Notification bekommen willst.
- **Alle Nachrichten in einer Timeline**
  Neuigkeiten sind in der neuen Timeline chronologisch angeordnet und filterbar nach Zeit und/oder Thema.
- **Schnelle Zugriffe mit dem eigenen Menü**
  Du hast Seiten, auf die Du immer wieder zugreifen musst? Speicher sie doch einfach per Schnellzugriff in Deinem eigenen Menü.

6.6.2

Wo finde ich alle News in der Übersicht?

1. Im **News Flow** auf der Startseite bekommst Du alle **Nachrichten chronologisch** angezeigt.
2. Du erkennst gelesene und ungelesene News und kannst diese filtern.

Auf der Startseite – also der Magazinseite – findest Du die Hottopics, welche für Dich als Vodafone-Vertriebspartner:in am relevantesten sind.

07

Persönliche Weiterentwicklung durch Schulungen

Die Vodafone SALES ACADEMY bietet spezielle Trainings an, um Vertriebspartner:innen je nach Wissensstand und Aufgabengebiet zu unterstützen.

Auf der SALES ACADEMY kannst Du Termine einsehen, Dich für Trainings und Module anmelden und Deinen Lernpfad verwalten. Du erreichst die SALES ACADEMY über **https://performanceundtrainings.vodafone.de**

SALES ACADEMY
Auf Erfolgskurs.

7.1

Basic – neu bei Vodafone



Auf geht's, los geht's! Die Basic Trainings bieten für Dich eine umfassende Übersicht für einen tollen Einstieg bei Vodafone.

Danach weißt Du:

- Wie man Vodafone-Verträge über Vodafone EASY aktiviert
- Wie man Schaden von Vodafone und von unseren Kund:innen abhält
- Welche Schritte die Legitimierung Deiner Kund:innen umfasst und wie sich die Legitimationsnachweise für unsere Kundengruppen unterscheiden

7.2

Einsteiger – Dein Start in eine erfolgreiche Vodafone-Vermarktung



Wir bieten allen neuen Verkäufer:innen eine fundierte Ausbildung durch Vodafone, um einen einheitlichen Wissensstand zu gewährleisten. Unsere Vodafone-Grundausbildung umfasst 4 Tarifmodule, in denen Du alle Infos zu Produkten & Verkaufsstrategien erhältst. Die Tarifmodule Vodafone Mobilfunk, Internet Zuhause, Vodafone GigaKombi und TV & Aktuelles kannst Du in beliebiger Reihenfolge absolvieren.

Alle wichtigen Informationen zur Vodafone-Grundausbildung findest Du hier:
https://salesworld.vodafone.de/training-fh-die-grundausbildung

7.3

Fortgeschritten – Deine Intensivtrainings für Tiefenwissen

Nachdem Du nun erste Einblicke in unsere Vodafone-Produkte erhalten hast, bieten wir Dir die Möglichkeit, zwei Verhaltensmodule im Rahmen der Grundausbildung zu besuchen:



- Mindset im Verkauf: Hier lernst Du, wie Menschen „ticken", um Dich und andere besser zu verstehen.
- Bester Service & zuverlässige Beratung: Hier lernst Du, Service als Verkaufsaktivierer zu nutzen und Deinen Kund:innen ein herausragendes Erlebnis zu bieten.
- Mit unserem Lernpfad Next Level vertiefen wir das Wissen rund um unsere Produkte und schaffen Sicherheit in Beratung und Verkauf.
- Mit den beiden Trainings „VVL Boost" und „Kombi Boost" setzen wir auf langfriste Kundenbindung und erfolgreiche Bestandskundenpflege.
- Ohne Standards in Qualität und korrekter Vermarktung geht nichts mehr. Auch hier unterstützen wir mit dem passenden Training.

7.4

Profi – hebe Deine Verkaufskompetenz auf ein neues Level



Der Lernpfad Sales Hero richtet sich an erfahrene Verkäufer:innen, die ihr Wissen vertiefen und mit frischer Motivation neue Verkaufsstrategien erkunden möchten. Schaffe Dein persönliches Job-Picture und erfahre, was sich hinter Emotional Selling verbirgt.

08
Qualität am POS

8.1

Die goldenen Regeln beim Vertragsabschluss



Betrug lohnt sich nicht. Halte Dich beim Vertragsabschluss immer an die Vorgaben und die richtigen Abläufe. Überprüfe sorgfältig die Ausweispapiere Deiner Privat- und Geschäftskund:innen anhand der Legitimationsrichtlinien. Schütze Dich vor betrügerischen Kund:innen. Beachte hierzu die Indikatoren und nimm Deine Kund:innen genau unter die Lupe. Systemisch buchbar bedeutet nicht gleich erlaubt. Stell Dir vor, es wäre Dein Unternehmen. Halte Dich immer an den vorgegebenen Prozess.

8.2

So vermeidest Du Betrugsversuche durch Kund:innen



Es kommen nicht immer nur Kund:innen mit guten Absichten zu Dir in den Shop. Um Betrüger:innen zu erkennen, haben wir Dir die wichtigsten Indikatoren und Tipps in der Salesworld zusammengefasst:
https://salesworld.vodafone.de/betrug-am-pos

8.3

Was wollen Deine Kund:innen wirklich?



Kläre im Verkaufsgespräch den Bedarf Deiner Kund:innen, um sie so bestmöglich zu beraten. Vermeide den Verkauf von zusätzlichen Karten, die Deine Kund:innen nicht benötigen und dann vermutlich in der Schublade landen. Ungewollte Verträge führen zu Stornierungen der Verträge, Neverpayer (Kund:in zahlt Vertrag nicht) und Nichtnutzer (Kund:in nutzt Vertrag nicht).

8.4

Beratungseinwilligung (BEW)



Schaff mit der BEW die rechtliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Kundenakquise und langfristige Kundenbindung. Hol die BEW als Basis für Dein zukünftiges Geschäft ein, damit Du mit Deinen Kund:innen datenschutzkonform in Kontakt bleiben darfst.

Was sind Deine Vorteile einer gültigen Kunden-BEW:

- Höhere Frequenz: Steigere Deine zukünftige Kundenfrequenz durch Shop-Routings
- Bestandskundenpflege: Anstehende VVL-Kund:innen oder -Kündiger:innen kannst Du nur mit einer BEW kontaktieren.
- Cross-Selling-Potential: Nutz das Potential für Zusatzgeschäft durch regelmäßigen Kundenkontakt