

# Qualitätsstandards und Leitlinie Telefon-Fundraising calltocare

## Präambel

Durch qualitativ hochwertiges Telefon-Fundraising wird die Kommunikation, die Spenderbetreuung und die Spenderbindung von gemeinnützigen Organisationen gefördert und verbessert.

Unser Bestreben ist es, das Telefon als wertvolles Instrument einzusetzen, um langfristig Spendeneinnahmen von NGOs zu entwickeln und zu sichern.

## I. Der telefonische Kontakt zu Spendern

### 1. Arbeitszeiten der Agenten

- Die aktive Telefonie-Zeit liegt zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr.
- Wir telefonieren nicht an Sonn- und Feiertagen.
- Nur in Ausnahmefällen wird Samstag bis 15:00 Uhr aktiv telefoniert.

### 2. Anrufversuche

- In der Regel werden maximal 6 Anrufversuche unternommen.
- Wir sind bestrebt diese an unterschiedlichen Tagen, zu unterschiedlichen Zeiten durchzuführen (8:00 bis 12:00 Uhr; 12:00 bis 16:00 Uhr; 16:00 bis 20:00 Uhr).

### 3. Spenderkontakt

- Wir versuchen ausschließlich mit dem ausgewiesenen Spender zu sprechen.
- In Ausnahmefällen wird ebenfalls der Kontakt zu den entsprechenden Lebenspartnern gepflegt, wenn sich dieser ebenfalls als Interessent oder Spender zu erkennen gibt.

### 4. Transparenz

- Wir melden uns immer mit dem eigenen Namen.
- Es werden keine Pseudonyme verwendet.
- Auf Nachfrage werden alle relevanten Kontaktdaten unserer Agentur weitergegeben und wir informieren den Spender, dass es sich um eine bezahlte Dienstleistung handelt.
- Wir geben auf Wunsch die Ansprechpartner der jeweiligen NGO weiter.

### 5. Einverständnis des Spenders

- Jeder Spender hat die Möglichkeit uns mitzuteilen, dass er keine telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme wünscht. Dieser Bitte wird entsprochen und ein entsprechendes Merkmal im Spenderprofil hinterlegt.
- Wir sind bemüht, den Spender in der Gesprächsführung zu überzeugen statt ihm eine Löschung des Profils oder eine Reduzierung der schriftlichen Kontakte anzubieten.

### 6. Gesprächsführung

- Wir führen die Gespräche mit der entsprechenden Höflichkeit und einem hohen Einfühlungsvermögen.
- Wir nutzen keine ausformulierten Gesprächsskripte sondern lediglich einen Gesprächsablaufplan, der als Rahmen für den Telefon-Fundraiser gilt.
- Jeder Telefon-Fundraiser führt die Gespräche mit seinen eigenen rhetorischen Mitteln.

- Wir sind bestrebt, eine Kommunikation auf Augenhöhe zu führen bei der wir immer auch auf die Bedürfnisse des Spenders eingehen.
7. Einarbeitung, Coaching und Qualitätsmanagement
- Jeder Telefon-Fundraiser erhält ein umfangreiches Briefing über die Werte, Ziele und Projekte der NGO (wenn möglich direkt von der NGO).
  - Neue Mitarbeiter werden auf unbestimmte Zeit über das Patensystem von erfahrenen Kollegen und den Teamleitern betreut.
  - Die Telefon-Fundraiser haben jederzeit die Möglichkeit, sich während der Arbeitszeit über Neuigkeiten der NGO zu informieren.
  - Gespräche werden nicht aufgezeichnet.
  - Es werden regelmäßig „Training on the Job“- Maßnahmen durchgeführt.
  - Externe Dienstleister werden von unseren erfahrenen Coaches intensiv betreut und bei den Trainingsmaßnahmen unterstützt.

## II. Technische Ausstattung des Callcenters

1. Keine Massenwahl
  - Wir nutzen keine automatisierte Dialing-Technik. Jeder Mitarbeiter kann selbst steuern wann das nächste Gespräch startet.
2. Arbeitsplätze
  - Unsere Arbeitsplätze sind nach dem neusten technischen Standard ausgestattet (Headsets mit Rauschunterdrückung, Lärmschutzwänden und Decken, dem Arbeitsschutzgesetz entsprechende Bildschirmarbeitsplätze).
3. Absende-Rufnummer
  - In jeder Aktion wird eine Absende-Rufnummer der entsprechenden NGO eingeblendet.
  - Der Spender kann dort eine Nachricht hinterlassen oder wird informiert, welche NGO ihn kontaktiert hat.

## III. Arbeitsbedingungen

1. Entlohnung
  - Die Mitarbeiter erhalten einen Stundenlohn der weit über Mindestlohn liegt.
  - Durch die vertraglich geregelte, nach Betriebszugehörigkeit gestaffelte regelmäßige Erhöhung des Stundenlohnes, erreichen wir eine sehr geringe Mitarbeiter-Fluktuation.
2. Sondervergütung
  - Jeder fest angestellter Mitarbeiter erhält ein 13. Monatsgehalt, das zum Jahresende ausgezahlt wird.
3. Arbeitsverträge
  - Die Mitarbeiter erhalten feste Arbeitsverträge mit einer Befristung auf 12 Monate und einer Probezeit von 6 Monaten.
  - Wir entsprechen den gesetzlichen Vorgaben zur Lohnfortzahlung im Krankheitsfall.

4. **Urlaubsanspruch**
  - Jeder Mitarbeiter hat Anspruch auf 6 Wochen Jahresurlaub. Dies betrifft auch die Mitarbeiter, die in einem Minijob Verhältnis stehen.
5. **Flexible Arbeitszeiten**
  - Die Mitarbeiter können ihre gewünschten Wochenstunden selbst festlegen (zwischen 25 und 35 Stunden pro Woche).
  - Überstunden werden mindestens 5 Tage vorher angekündigt und betragen nie mehr als 5 Wochenstunden.
  - Samstags wird auf freiwilliger Basis telefoniert.

#### **IV. Kundenverhältnis**

1. **Preisstrukturen**
  - Es werden ausschließlich im Vorfeld festgelegte Preise in Rechnung gestellt.
  - In der Regel werden nur die erzielten „Positiven Gespräche“ abgerechnet.
  - In den Preisen ist eine Widerspruchsquote von 3% enthalten.
  - Bei einigen Kampagnentypen werden die erzielten Nettokontakte (Gespräche mit den ausgewiesenen Spendern/Interessenten) abgerechnet.
2. **Dokumentation**
  - Alle Gesprächsergebnisse werden in den Spenderprofilen hinterlegt.
  - Detaillierte Informationen über den getätigten Anruf erhält der Kunde auf Anfrage.
  - Der Kunde erhält regelmäßig statistische Auswertungen der Kampagnen und eine detaillierte Abschluss-Statistik.
3. **Informationsaustausch**
  - Informationen über die Spender, die Kampagne, Beschwerden und Anregungen werden kontinuierlich ausgetauscht.
  -
4. **Realistische Beratung**
  - Wir geben ausschließlich realistische Einschätzungen zu den einzelnen Kampagnentypen aus.
  - Sollte eine Kampagne nicht den prognostizierten Erwartungen entsprechen, haben beide Seiten die Möglichkeit diese zu stoppen, zu pausieren oder anzupassen.
5. **Kostentransparenz**
  - Rechnungen werden transparent und nachvollziehbar ausgestellt.

