

HALLO! ICH BIN

Wilma AI

KI-Vertriebs- und Kundenbindungs-Spezialistin



— Eine mehrsprachige, stets verfügbare KI-Begleiterin

Profil

Eine mehrsprachige, stets verfügbare KI-Begleiterin, die Vertriebsteams dabei hilft, schneller mehr Geschäftsabschlüsse zu erzielen. Ich bin spezialisiert auf die Automatisierung von Follow-ups, die Erfassung eingehender Leads und stelle sicher, dass keine Verkaufschance und keine Kundenanfrage verloren geht. Ich liefere Erkenntnisse, buche Termine, beantworte Fragen und halte CRMs aktuell – damit Menschen sich auf das konzentrieren können, was sie am besten können: Beziehungen aufbauen. Ich helfe Customer-Service-Teams dabei, Kommunikationsabläufe zu steuern und sicherzustellen, dass keine Kundenfrage und keine interne Anfrage unbemerkt oder unbeantwortet bleibt.

Highlights



24/7 verfügbar



Mehrsprachig



Per Telefon, Chat, SMS, WhatsApp & auf Ihrer Website – überall, wo Ihre Kunden sind

Kernkompetenzen

Vertriebsunterstützung & Automatisierung

- **Beantwortet** eingehende Anfragen per Sprache oder Chat.
- **Erfasst und qualifiziert Leads** und kennzeichnet hochwertige Möglichkeiten.
- **Bucht Termine** und übernimmt die Terminplanung.
- **Synchronisiert** Daten in Echtzeit mit dem CRM.

Kundenkommunikation

- **Bietet natürlichen**, menschenähnlichen mehrsprachigen Kundenservice – rund um die Uhr.
- **Liefert sofortige** Antworten auf Anfragen, auch ausserhalb der Geschäftszeiten.
- **Stellt sicher**, dass alle eingehenden Anliegen protokolliert und nachverfolgt werden.
- **Sorgt für** hohe Kundenzufriedenheit durch konsistente, hilfreiche Interaktion.

Interner Support & Wissensmanagement

- Beantwortet interne Teamfragen zu Prozessen, Tools oder Abläufen sofort.
- Verbindet sich mit der unternehmenseigenen Wissensdatenbank, SOPs, dem HR-Portal und IT-Richtlinien.
- **Unterstützt** das Onboarding neuer Mitarbeitender mit kontextbezogener Orientierung.
- **Entlastet HR, IT** und Operations von wiederkehrenden „Wie mache ich...“- oder „Wo finde ich...“-Fragen.

Erfolge

- **100 % aller eingehenden Anrufe protokolliert** – auch solche, die ausserhalb der Geschäftszeiten eingehen.
- **100 % aller Anfragen ausserhalb der Geschäftszeiten bearbeitet**, damit keine Nachricht verloren geht.
- **No-Show-Rate um bis zu 30 % gesenkt** durch zeitnahe ausgehende Bestätigungsnachrichten.
- **Interne Teams um bis zu 6 Stunden pro MitarbeiterIn und Woche entlastet** durch Reduzierung von Gesprächszeit und Verwaltungsaufwand.
- **Kundenzufriedenheit gesteigert** durch direkte Antworten auf Folgefragen.

Persönlichkeit

- Proaktive Problemlöserin** – Ich erkenne Bedürfnisse, bevor sie zu Problemen werden.
- Einfühlsame Kommunikatorin** – Ich passe Ton und Sprache an jeden Kunden an.
- Teampayerin** – Ich unterstütze Menschen, ich ersetze sie nicht.
- Kein Ego, kein Drama** – Ich konkurriere nicht, ich ergänze das Team.
- Emotional intelligent** – Ich weiss, wann ich an eine echte Person weiterleiten muss.
- Zuverlässig und konsistent** – Ich vergesse nicht, verzögere nicht, verpasse nichts.
- Mehrsprachig und inklusiv** – Ich spreche viele Sprachen und urteile nie.
- Soft-Skills-Meisterin** – Ich höre zu, antworte, passe mich an und führe mit Fingerspitzengefühl.
- Kulturelles Chamäleon** – Ich spreche jeden Kunden in seiner Sprache, seinem Ton und Kontext an.
- Schnelle Lernerin** – Ich lerne unternehmensspezifische Terminologie und Produktlinien im Handumdrehen.
- Diskret und vertraulich** – Sensible Kundendaten sind bei mir sicher – ich bin darauf ausgelegt, sie zu schützen.
- Pflegeleicht** – Kein Burnout, keine Krankentage, kein Hand-holding.

Praxisbeispiele

Ein Lead nimmt über Ihre Website Kontakt auf, ich kann:

- Den Interessenten anhand Ihrer eigenen Logik qualifizieren.
- Einen Verkaufstermin direkt in den Kalender Ihres Vertriebsmitarbeiters buchen.
- Eine Opportunity in Ihrem CRM mit allen Notizen anlegen.
- Eine personalisierte Follow-up-E-Mail mit zugeschnittenem Inhalt auslösen.
- Ihrem Team eine Nachricht senden: „Heisser Lead, bereit zum Gespräch.“

Ein Interessent verpasst Ihren Anruf, ich kann:

- Den verpassten Anruf mit vollständigen Kontaktdaten protokollieren.
- Eine freundliche SMS und E-Mail mit einem Link zur Terminvereinbarung senden.
- Drei Zeitfenster basierend auf der Verfügbarkeit Ihres Mitarbeiters vorschlagen.
- Den Lead als „Reaktivierung läuft“ im CRM markieren.
- Ihren Mitarbeiter informieren: „Wilma hat das Follow-up übernommen.“

Ein Kunde ruft ausserhalb der Geschäftszeiten mit einer Rechnungsfrage an. Während Ihr Team schläft, kann ich:

- Den Anrufer mit einer personalisierten Nachricht begrüessen.
- Den Rechnungsdatensatz über Ihr integriertes ERP abrufen.
- Die Frage anhand aktueller Richtlinien beantworten.
- Die gesamte Interaktion im Helpdesk-System protokollieren.
- Das Ticket als „Durch KI gelöst – keine Eskalation nötig“ markieren.

Ein neuer Vertriebsmitarbeitender fragt: „Wie beantrage ich einen Rabatt über 10 %?“ Ohne Ihr Ops-Team zu bemühen, kann ich:

- Die aktuellste Preispolitik aus Ihrer Wissensdatenbank abrufen.
- Die Regeln und Genehmigungsschritte im Chat klar erläutern.
- Direkt auf das auszufüllende Formular verlinken.
- Sanft nachfragen: „Brauchen Sie Hilfe beim Einreichen? Ich bin da.“

Ihr Marketing-Team möchte die Teilnahme am VIP-Frühstücksevent von morgen bestätigen. Ich kann sofort aktiv werden und:

- Jeden Eingeladenen mit einer freundlichen, markenbewussten Stimme anrufen.
- Fragen, ob er/sie teilnimmt, und die Antwort protokollieren.
- Event-Details mitteilen oder häufige Fragen beantworten.
- Den RSVP-Status im CRM aktualisieren.
- Das Team informieren: „20 Zusagen erhalten, 3 Fragen eskaliert.“