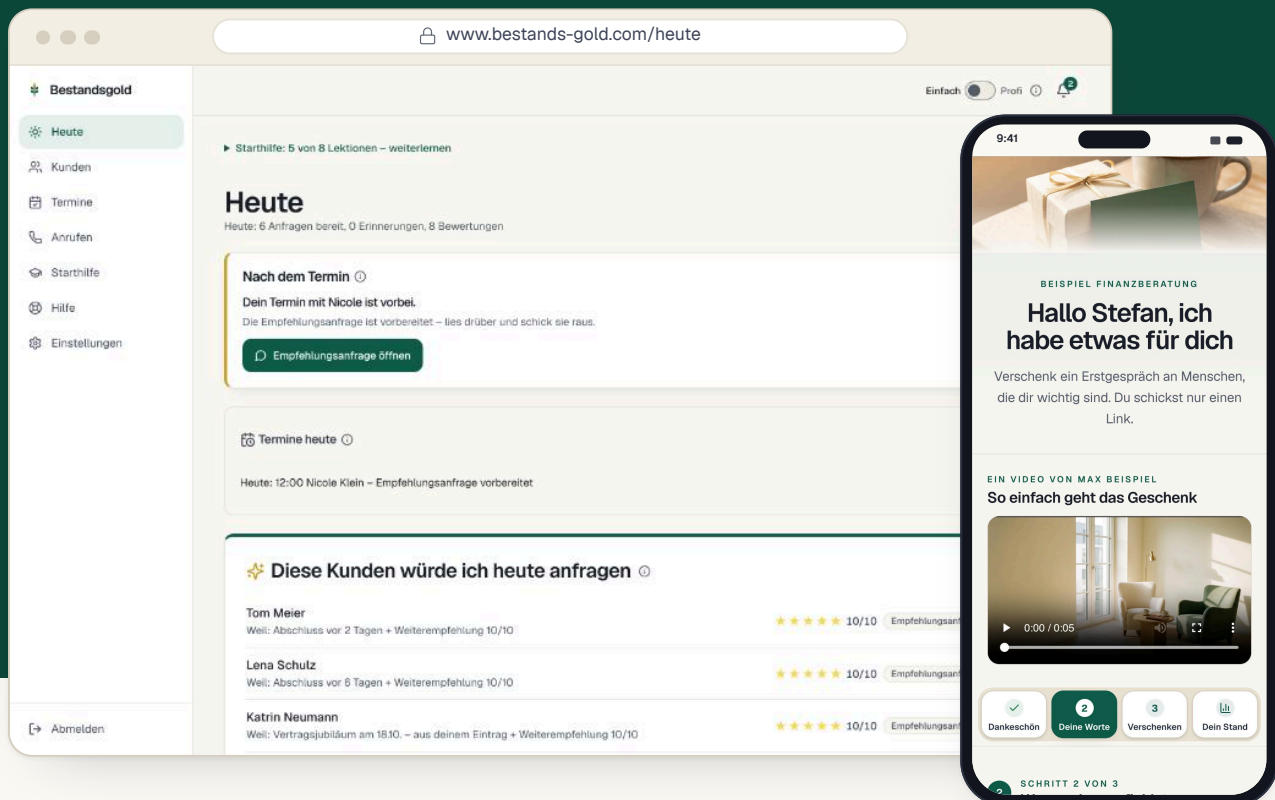


Das Bestandsgold-Handbuch

Alles, was du zum Arbeiten brauchst

Von der Anmeldung bis zum übergebenen Geschenk. Jeder Schritt mit dem Grund dahinter und Links zur ergänzenden Hilfe.



Was dich erwartet

14 Kapitel

01	Die Idee in drei Minuten	03
	Verschenken statt fragen · Der Weg vom Termin bis zum Geschen...	
02	Anmelden, Sicherheit, Handy	06
	Die erste Anmeldung · Passwort setzen und ändern · Zweiter Fakt...	
03	Einrichtung Schritt für Schritt	11
	Der Kopf des Assistenten · Die zehn Schritte auf einen Blick · „Sp...	
04	Dein Tag in fünf Minuten	38
	Die Seite Heute · Warum gerade dieser Kunde · Das Freigabe-Bla...	
05	Was dein Kunde erlebt	47
	Die Bewertungsseite: 0 bis 10 · Der Textvorschlag · Die Geschen...	
06	Kunden und Bestand	56
	Kunden importieren · Die Kundenkarte · Die Kontaktsperre · Tisch-...	
07	Anrufen und Leitfäden	63
	Die Telefonliste · Sechs Ergebnisse · Der Einstieg beim Empfohlen...	
08	Termine, Empfohlene, Geschenke, Belege	66
	Termine bestätigen · Termine aus Calendly, Cal.com und anderen ...	
09	Zahlen lesen und Team-Auswertung	72
	Der Trichter · Was dich ein Ergebnis kostet · Wo der größte Hebel ...	
10	Der Kurs Starthilfe	77
11	Profi-Modus und alle Einstellungen	79
	Die zwölf Bereiche · Geschenke einstellen im Detail · Videos im D...	
12	Recht in zwei Seiten	86
	Einwilligung und Ansprache · Dein Kunde als Tippgeber · Geschen...	
13	Hilfe	89
	Der Hilfe-Chat · Typische Fehlerbilder · Was Bestandsgold nicht k...	
·	A. Anhang	92
	Der 30-Tage-Startplan · Checkliste: vor dem Start · Checkliste: n...	

So nutzt du dieses Handbuch

-  Das sagst du deinem Kunden wörtlich.
-  **WARUM** Warum die Software es so macht.
-  **ACHTUNG** Fehler, die Vertrauen, Geld oder Recht kosten.
-  **RECHT** Die Regel dahinter, in einfachen Worten.
-  Punkte zum Abhaken.
-  **VIDEO** Erklärvideo zum Kapitel, per QR-Code am Handy.

Drei Dinge vorweg

- 1 Nichts geht ohne dich raus.** Jede Nachricht gibst du selbst frei.
- 2 Deine Kunden sehen dich, nicht uns.** Auf ihren Seiten stehen dein Name, dein Foto, deine Farbe.
- 3 Wenn du etwas nicht findest, frag den Hilfe-Chat unten rechts – er kennt jede Seite und jede Einstellung.**

Du musst dieses Handbuch nicht von vorn bis hinten lesen. Für den Start reichen Kapitel 1 bis 4. Alles danach schlägst du nach, wenn du es brauchst. Der Anhang ab Seite A hat einen 30-Tage-Plan, Checklisten und ein Verzeichnis der Begriffe.

KAPITEL

01

Die Idee in drei Minuten

Deine zufriedenen Kunden verschenken ein Erstgespräch mit dir. Du fragst nicht mehr nach Namen, sondern gibst frei, was die Software vorbereitet hat.

Verschenken statt fragen

Der Weg vom Termin bis zum Geschenk

Wer macht was

Die drei Wörter, die du kennen musst

♦ Verschenken statt fragen

Die klassische Empfehlungsfrage lautet: „Wen kennen Sie noch, der ...?“ Sie setzt deinen Kunden unter Druck. Er soll einen Namen nennen, den er dann selbst rechtfertigen muss. Die meisten Menschen sagen deshalb nichts – nicht, weil sie unzufrieden wären, sondern weil ihnen im Moment niemand einfällt und weil sie niemanden „verkaufen“ wollen.

Bestandsgold dreht die Frage um. Dein Kunde bekommt eine eigene Seite mit einem Geschenk, das er weitergeben darf: ein Erstgespräch mit dir, ohne Verpflichtung. Er muss keinen Namen nennen und keine Nummer herausgeben. Er schickt nur einen Link.

SIE

„Ich bitte Sie nicht, mich zu empfehlen. Ich möchte, dass Sie etwas verschenken dürfen: ein Erstgespräch mit mir, ohne Verpflichtung, an Menschen, die Ihnen wichtig sind.“

DU

„Ich bitte dich nicht, mich zu empfehlen. Ich möchte, dass du etwas verschenken darfst: ein Erstgespräch mit mir, ohne Verpflichtung, an Menschen, die dir wichtig sind.“

WARUM

Drei Hürden fallen damit weg. Dein Kunde gibt keine fremden Daten preis. Er muss niemanden überzeugen, weil er etwas verschenkt statt etwas zu verkaufen. Und er entscheidet allein, wem er es schickt.

♦ Der Weg vom Termin bis zum Geschenk

1 Heute**SOFTWARE**

Jeden Morgen stehen die Kunden bereit, bei denen gerade ein guter Moment ist – mit dem Grund dafür.

2 Freigabe**DU**

Die Nachricht ist in deinem Ton vorbereitet. Du liest drüber und gibst frei.

3 Geschenk-Seite**KUNDE**

Dein Kunde wählt sein Dankeschön als Ziel und schickt die Einladung selbst.

4 Empfohlener

EMPFOHLENER

Er sieht, wer ihm das Gespräch schenkt, und bucht selbst einen Termin.

5 Gespräch

DU

Nach dem Gespräch tippst du „Hat stattgefunden“.

6 Geschenk

DU

Ist das Ziel erreicht, übergibst du es. Der Beleg entsteht automatisch.

Zwischen Schritt 2 und Schritt 5 machst du nichts. Die Software erinnert deinen Kunden, bereitet Nachfass-Nachrichten vor und legt dir Aufgaben auf die Telefonliste, wenn etwas stecken bleibt. Auch diese Nachrichten gibst du jedes Mal selbst frei.

♦ Wer macht was

	Die Software	Du	Dein Kunde
Wen heute anfragen	schlägt vor	entscheidest	–
Text der Nachricht	schreibt einen Entwurf in deinem Ton	liest, änderst, gibst frei	–
Versand über WhatsApp	öffnet dein WhatsApp mit fertigem Text	tippst auf Senden	–
Wem das Geschenk gilt	–	–	entscheidet allein
Kontakt zum Empfohlenen	–	erst, wenn er sich meldet	schickt den Link selbst
Termin	zeigt deine freien Zeiten	bestätigst nach dem Gespräch	–
Geschenk	rechnet mit, erstellt den Beleg	übergibst es	wählt sein Ziel

ACHTUNG

Bestandsgold schreibt einen Empfohlenen nie von sich aus an. Erst wenn er sich selbst über seine Seite meldet, entsteht ein Kontakt – und erst dann erfährst du, wer er ist.

♦ Die drei Wörter, die du kennen musst

WORT	WAS ES MEINT
Anfrage	Die Nachricht an einen deiner Bestandskunden mit seinem persönlichen Link. Jede Anfrage verbraucht einen Platz aus deinem Kontingent.
Empfeher	Dein Kunde, der das Erstgespräch verschenkt.
Empfohlener	Der Mensch, der das Erstgespräch geschenkt bekommt.
Geschenk	Was dein Kunde fürs Weiterempfehlen bekommt. Auf seiner Seite heißt es „Dankeschön“.

Diese vier Wörter benutzt die Software überall gleich. Wo in diesem Handbuch „Anfrage“ steht, ist nie das Erstgespräch gemeint, sondern die Nachricht an deinen Bestandskunden.



VIDEO 01 · 1:45

Willkommen bei Bestandsgold

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v00

02

Anmelden, Sicherheit, Handy

Einmal anmelden, Passwort setzen, die Software auf den Home-Bildschirm legen – und den Schalter zwischen Einfach und Profi kennen.

Die erste Anmeldung

Passwort setzen und ändern

Zweiter Faktor

Zugänge sperren

Auf dem Handy

Einfach und Profi

♦ Die erste Anmeldung

Deinen Zugang legen wir für dich an. Du bekommst eine E-Mail an die Adresse, die du uns genannt hast. Auf www.bestands-gold.com/login gibst du diese Adresse ein und meldest dich an – entweder mit deinem Passwort oder über „Stattdessen Link per E-Mail“.

♦ Die Anmeldung: E-Mail und Passwort – oder ein Anmelde-link per E-Mail.

Angemeldet bleibst du, solange du die Software benutzt – bis zu **30 Tage** lang, auch über neue Tabs und einen Neustart des Browsers hinweg. Benutzt du sie **14 Tage** lang nicht, meldet sie dich ab: Ein liegen gelassenes Gerät steht dann nicht mehr offen.

Beim ersten Mal hast du noch kein Passwort. Dann nimmst du den Anmeldelink. Er gilt **15 Minuten** und funktioniert genau einmal. Danach ist „Dein Passwort“ die erste Ansicht deiner Einrichtung: zwei Felder, ein Knopf – und weiter zu Schritt 1.

Willst du das später machen, nimmst du „Später – erst einrichten“; dann steht auf jeder Seite das Band „Lege jetzt dein Passwort fest“, bis du eines gesetzt hast.

❓ WARUM

Ohne Passwort kommst du an jedem neuen Gerät nur über dein Postfach herein.
Mit Passwort geht es sofort – auch wenn du gerade nicht an deine Mails kommst.

◆ Passwort setzen und ändern

Der Weg beim ersten Mal: die Ansicht „**Dein Passwort**“ am Anfang der Einrichtung.
Später: **Einstellungen** → **Sicherheit**, Karte „Passwort“.

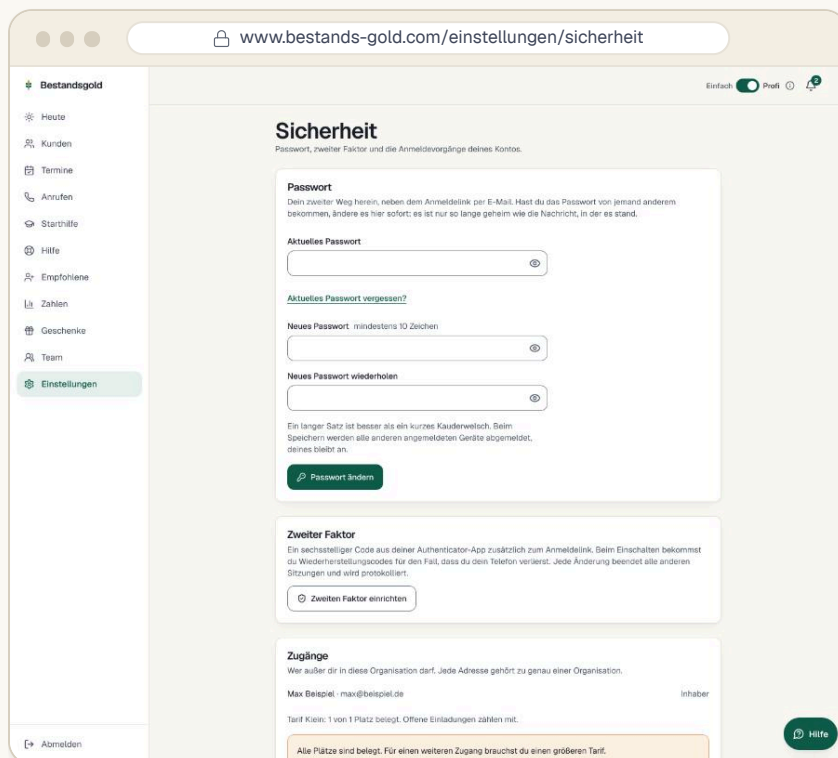
- ◆ Das Passwort braucht **mindestens 10 Zeichen**, höchstens 200.
- ◆ Ein langer Satz ist besser als ein kurzes Kauderwelsch. Was auf den Listen der Angreifer steht, lehnt die Software ab: ein bekanntes Wort mit Jahreszahl („Sommer2026!“), Tastaturfolgen („qwertzuiop“), Wiederholungen.
- ◆ Tipp auf das **Auge** im Feld, wenn du sehen willst, was du schreibst.
- ◆ Beim Speichern werden **alle anderen angemeldeten Geräte abgemeldet**, deines bleibt an.
- ◆ Das **erste** Passwort und den **ersten** zweiten Faktor richtest du in den ersten **30 Minuten nach einer Anmeldung** ein. Später fragt die Software erst nach einer neuen Anmeldung – damit niemand an einem kurz unbeaufsichtigten Gerät still ein Passwort für dich festlegt.

Passwort vergessen? Auf der Anmeldeseite auf „Passwort vergessen?“ tippen.
Wir schicken dir einen AnmeldeLink. Damit kommst du herein und kannst **30 Minuten lang** ein neues Passwort festlegen, ohne das alte einzugeben. Zuschicken kann dir dein Passwort niemand – wir speichern es nicht im Klartext.

Kommt keine E-Mail an, schau im Spam-Ordner nach. Ein neuer Link macht den alten ungültig.

◆ Zweiter Faktor

Ein sechsstelliger Code aus einer Authenticator-App zusätzlich zur Anmeldung. Du richtest ihn unter **Einstellungen → Sicherheit**, Karte „Zweiter Faktor“ ein.



◆ Einstellungen → Sicherheit: zweiter Faktor, Passwort und die Zugänge deiner Organisation.

Beim Einschalten bekommst du **Wiederherstellungscodes**. Jeder funktioniert genau einmal und ersetzt beim Anmelden den Code aus der App.



ACHTUNG

Die Wiederherstellungscodes stehen genau einmal auf dem Bildschirm. Schreib sie ab oder druck sie aus. Ohne sie sperrt dich ein verlorenes Telefon dauerhaft aus – wir können sie nicht noch einmal anzeigen.

Jede Änderung am zweiten Faktor beendet alle anderen Sitzungen und wird protokolliert. Unter „Anmeldevorgänge“ siehst du deine eigenen Anmeldungen der letzten 90 Tage – nicht die deiner Kollegen.

◆ Zugänge sperren

Arbeitest du mit einem Team, stehen die Zugänge unter **Einstellungen → Sicherheit**, Karte „Zugänge“. Dort lädst du neue Zugänge per E-Mail ein und sperrst sie wieder.

- ◆ **Einladen und sperren darf nur, wer die Rolle Inhaber oder Verwaltung hat.**
Eine Beraterin darf keine Zugänge vergeben und deshalb auch keine entziehen.
- ◆ Beim Sperren werden **alle offenen Sitzungen dieser Person sofort beendet**, und ihr Platz im Tarif wird wieder frei.

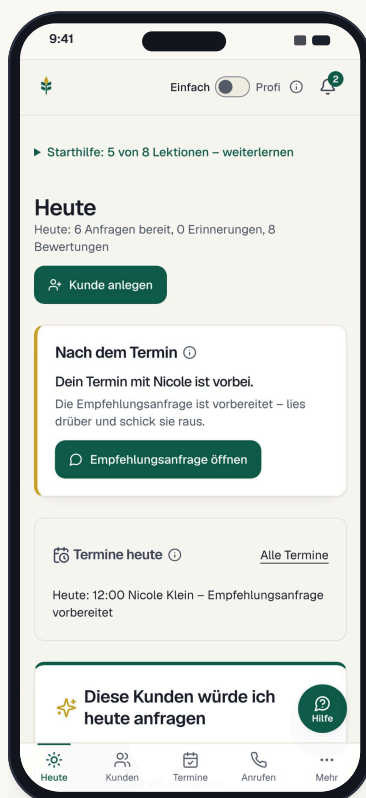
- ◆ Kunden und Empfohlene dieser Person **bleiben** in deiner Organisation. Es wird nichts gelöscht.
- ◆ Du kannst den Zugang jederzeit wieder freigeben.

Deinen eigenen Zugang kannst du nicht sperren, den des Inhabers ebenfalls nicht.

◆ Auf dem Handy

Bestandsgold ist eine Webseite, keine App aus dem Store. Du legst sie in drei Schritten auf den Home-Bildschirm:

- 1 www.bestands-gold.com im Browser deines Telefons öffnen und anmelden.
- 2 Auf dem iPhone unten auf das Teilen-Symbol tippen, dann „Zum Home-Bildschirm“. Auf Android im Menü oben rechts auf „Zum Startbildschirm hinzufügen“.
- 3 Fertig – ab jetzt öffnet sich Bestandsgold wie eine App, ohne Adressleiste.



- ◆ Heute auf dem Telefon: unten die Leiste mit Heute, Kunden, Termine, Anrufen.

Am Telefon stehen **Heute, Kunden, Termine und Anrufen** unten in der Leiste. Alles andere und „Abmelden“ findest du unter „Mehr“. Am Rechner steht dasselbe Menü links.

❓ WARUM

Das Freigeben passiert oft zwischen zwei Terminen. Deshalb muss die Software genau dort funktionieren, wo auch dein WhatsApp liegt – auf deinem Telefon.

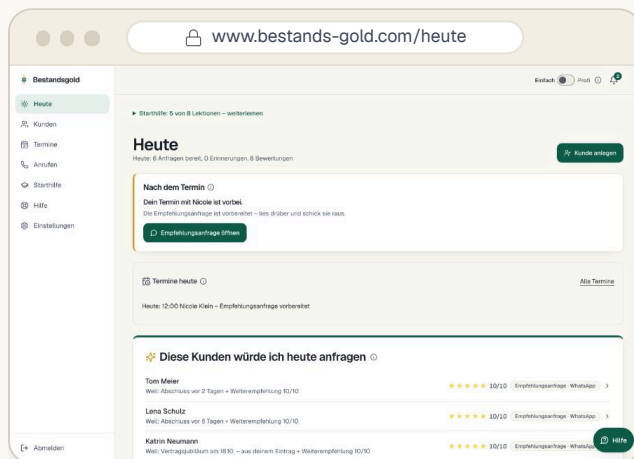
◆ Einfach und Profi

Oben rechts sitzt ein Schalter. Er hat zwei Stellungen.

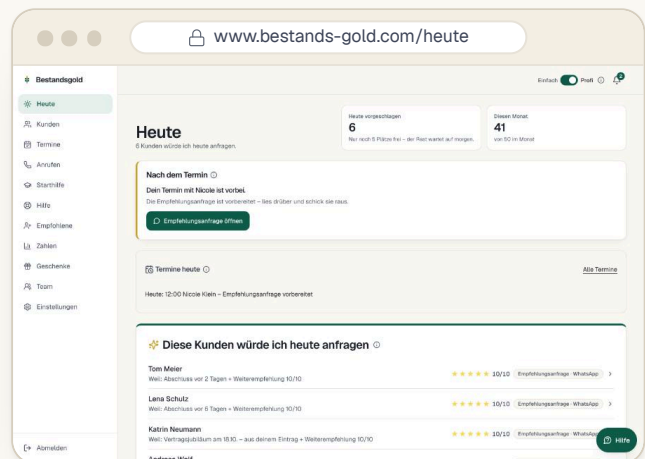


◆ Der Schalter oben rechts: Einfach oder Profi.

Im **Einfach-Modus** siehst du sieben Menüpunkte: Heute, Kunden, Termine, Anrufen, Starthilfe, Hilfe, Einstellungen. Der **Profi-Modus** blendet bis zu vier weitere ein: Empfohlene, Zahlen, Geschenke und – für Inhaber und Verwaltung – Team. Unter Einstellungen kommen „Grenzen und Stufen“ und „System“ dazu. Nach dem Umschalten sagt dir ein kurzer Hinweis unter dem Schalter, was dazugekommen oder ausgeblendet ist; am Telefon stehen die zusätzlichen Menüpunkte unter „Mehr“.



◆ Einfach: nur, was du täglich brauchst.



◆ Profi: zusätzlich Zahlenkacheln und die Karte „Neu passiert“.

❓ WARUM

Der Modus ist eine Ansicht, keine Berechtigung. Er ändert nur, was du siehst – nie deine Rechte und nie deine Daten. Umschalten geht jederzeit, nichts geht verloren, und er gilt nur für deinen eigenen Zugang.

Seiten aus dem Profi-Modus bleiben im Einfach-Modus erreichbar. Sie zeigen dann oben den Hinweis „Diese Seite gehört zum Profi-Modus. Du kannst sie trotzdem nutzen.“ mit einem Knopf zum Umschalten.

Ein Hinweis zum Wort: Der Modus heißt „Profi“ und hat mit deinem Tarif nichts zu tun – die Tarife heißen Klein, Mittel und Groß, und auch mit Klein arbeitest du im Profi-Modus, wenn du magst.



VIDEO 02 · 1:44

Anmelden und die zwei Ansichten

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v01

03

Einrichtung Schritt für Schritt

Zehn Schritte, rund 20 Minuten. Jeder Schritt zeigt dir, was du einträgst, warum es zählt und wo dein Kunde es später sieht. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

Der Kopf des Assistenten

Die zehn Schritte auf einen Blick

„Später nachtragen“

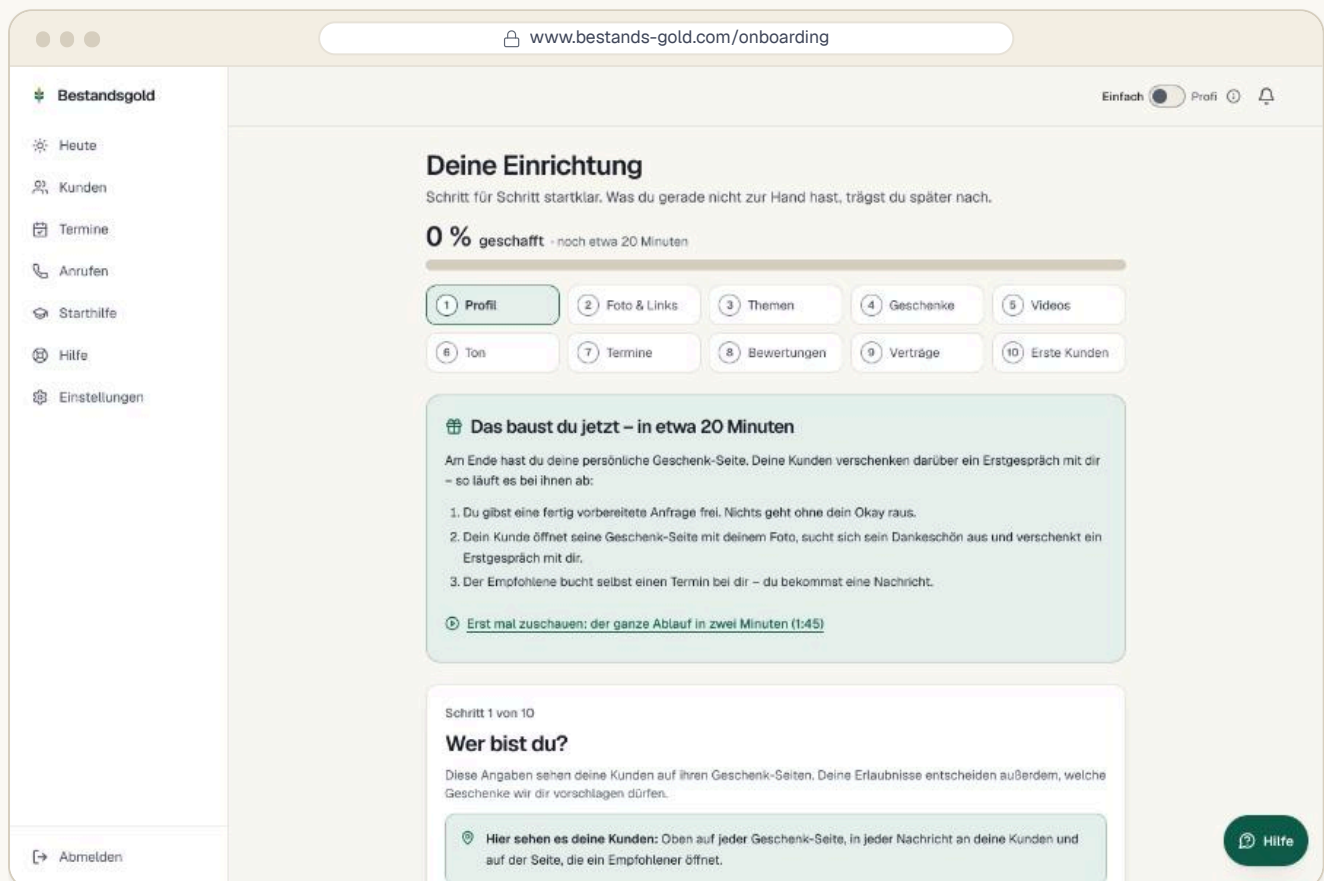
Wenn du später zurückkommst

Der Erklärkasten unter jedem Schritt

Der Abschluss

◆ Der Kopf des Assistenten

Du findest den Assistenten unter www.bestands-gold.com/onboarding. Nach der ersten Anmeldung landest du automatisch dort.



◆ Der Assistent bei 0 Prozent: Fortschritt, Restzeit und die zehn Schritte als Leiste.

◆ Der Prozentwert kommt aus deinen Daten, nicht aus Klicks auf „Weiter“.

◆ Die Schrittleiste: Erledigte Schritte sind abgehakt, du kannst frei springen.

Der Prozentwert steigt, sobald etwas wirklich eingetragen ist. Ein Klick auf „Weiter“ allein bewegt ihn nicht. Elf Punkte ergeben zusammen 100 Prozent:

PUNKT	GEWICHT	PFLICHT?
Profil (Name und Erlaubnis)	15	ja
Impressum und Erstinformation	10	ja
Foto	5	nein
Themen (mindestens drei)	10	nein
Geschenke (mindestens eines)	10	nein
Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“	10	ja
Ton	5	nein
Termine	5	nein
Bewertungslink	10	nein
Verträge (beide)	10	ja
Kunden (mindestens einer)	10	nein

Solange ein Pflichtpunkt offen ist, bleibt der Wert bei höchstens 99 Prozent. „Fertig“ heißt: deine Seiten dürfen online gehen.

❓ WARUM

Erst wenn alle vier Pflichtpunkte stehen, bereiten wir morgens deine Vorschläge vor. Ohne Impressum darf keine Seite mit deinem Namen online gehen – das verlangt das Gesetz, nicht die Software. Ohne die beiden Videos fehlt auf beiden Kundenseiten dein Gesicht – deshalb sind sie Pflicht.

♦ Die zehn Schritte auf einen Blick

SCHRITT	WORUM ES GEHT	ZEIT
1 · Wer bist du?	Name, Firma, Erlaubnis, Handynummer	3 Min.
2 · Foto und Pflichtangaben	Foto, Impressum, Erstinformation	2 Min.
3 · Wobei hilfst du?	mindestens drei Themen	1 Min.
4 · Was deine Kunden bekommen	Geschenke, Wert, Schwelle	2 Min.
5 · Deine Videos	die beiden Pflichtvideos: Ablauf-Video und Vorstellung	3 Min.
6 · Dein Ton	Anrede, Länge, Erinnerungen	2 Min.
7 · Deine Termine	wann Empfohlene buchen können	2 Min.
8 · Dein Bewertungslink	der Schreib-Link deines Google-Profiles	1 Min.

SCHRITT	WORUM ES GEHT	ZEIT
9 · Deine Verträge	AGB und Auftragsverarbeitung	1 Min.
10 · Deine ersten Kunden	Liste einlesen oder einzeln anlegen	3 Min.

Die Zeiten sind die ehrliche Schätzung für jemanden, der es zum ersten Mal macht. Zusammen ergeben sie die Zahl im Kopf des Assistenten.

◆ „Später nachtragen“

Unter jedem Schritt steht neben „Speichern und weiter“ ein zweiter Knopf: **„Später nachtragen“**. Er geht weiter, ohne zu speichern. Der Punkt bleibt offen, der Prozentwert steigt nicht – mehr passiert nicht.

Ab dem nächsten Schritt steht dann oben der Kasten „Noch offen“ mit dem Satz: „Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.“
Fehlt das Impressum, heißt der Kasten stattdessen: **„Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.“**

◆ Wenn du später zurückkommst

Du musst nicht in einem Zug durch. Kommst du am nächsten Tag wieder, landest du genau an der Stelle, an der du aufgehört hast – nicht wieder bei Schritt 1. Ein Blick zurück auf einen früheren Schritt setzt deinen Stand nie zurück.

Über die Schrittleiste oben springst du frei zwischen den Schritten. Am Ende steht der Block „Wo du was änderst“ mit genau diesen Zielen und der Frage „Einfach oder Profi?“ – der Schalter oben rechts ändert nur die Ansicht, die Einrichtung bleibt in beiden Modi gleich. Den ganzen Assistenten öffnest du jederzeit wieder über **Einstellungen → Einrichtung**. Wenn die Einrichtung einmal steht, findest du **dieselben Felder unter Einstellungen** wieder:

SCHRITT IM ASSISTENTEN	DANACH ZU FINDEN UNTER
Wer bist du? · Foto und Pflichtangaben · Wobei hilfst du?	Einstellungen → Profil
Was deine Kunden bekommen	Einstellungen → Geschenke einstellen
Deine Videos	Einstellungen → Videos
Dein Ton	Einstellungen → Ton und Erinnerungen
Deine Termine	Einstellungen → Kalender
Dein Bewertungslink	Einstellungen → Bewertungen
Deine Verträge	Einstellungen → Datenschutz
Deine ersten Kunden	Kunden → Importieren

◆ Der Erklärkasten unter jedem Schritt

📍 **Hier sehen es deine Kunden:** Auf der Geschenk-Seite deines Kunden, in jeder Anfrage an ihn und auf dem Beleg, wenn du das Geschenk übergibst.

▼ **So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren**

 **Was du einträgst**
Welche Geschenke deine Kunden bekommen können, ab wie vielen erfolgreichen Empfehlungen – und wann eine Empfehlung zählt.

 **Warum das wichtig ist**
Etwas Konkretes wie ein Essen zu zweit bleibt eher im Kopf als ein Betrag. Auf seiner eigenen Seite heißt dein Geschenk „Dankeschön“ – dort sieht dein Kunde jederzeit, wie nah er ihm ist.

 **Vertriebstipp:** Unser Tipp ist der Essensgutschein: Dein Kunde geht mit jemandem essen, und spätestens beim Bezahlen erzählt er ganz nebenbei von deinem Empfehlungsprogramm – du bist wieder im Gespräch.

◆ Unter jedem Schritt: wo es gebraucht wird – und aufgeklappt, was du einträgst, warum es wichtig ist, und ein Vertriebstipp.

Diesen Kasten findest du bei jedem der zehn Schritte. Offen steht immer, wo es gebraucht wird – bei acht Schritten „Hier sehen es deine Kunden“, bei den Terminen „Hier sieht es der Empfohlene“ – und, wo es einen gibt, der Film zum Schritt. „**So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren**“ klappt den Rest auf: was du einträgst, warum das wichtig ist, und einen Vertriebstipp. Auf den folgenden Doppelseiten steht links der Bildschirm, rechts dieselben vier Angaben – und darunter das, wofür in der Software kein Platz ist: die Felder im Einzelnen, die Vorgaben und die Sätze, die dir die Software zeigt, wenn etwas nicht passt.

SCHRITT 1 VON 10

Wer bist du?

Name, Firma, Erlaubnis und Handynummer – das, was deine Kunden auf ihren Seiten sehen. Geschätzte Zeit: 3 Minuten.

The screenshot shows a web browser window with the URL `www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=profile`. The page is titled 'Deine Einrichtung' (Your Setup) and indicates 'Schritt 1 von 10' (Step 1 of 10). A progress bar shows '0 % geschafft' (0% completed) with a note 'noch etwa 20 Minuten' (still about 20 minutes). Below the progress bar is a grid of 10 steps: 1. Profil (active), 2. Foto & Links, 3. Themen, 4. Geschenke, 5. Videos, 6. Ton, 7. Termine, 8. Bewertungen, 9. Verträge, 10. Erste Kunden. A green box titled 'Das baust du jetzt – in etwa 20 Minuten' (What you are building now – in about 20 minutes) contains instructions and a list of steps: 1. Du gibst eine fertig vorbereitete Anfrage frei. (You release a ready-made request.) 2. Dein Kunde öffnet seine Geschenk-Seite mit deinem Foto, sucht sich sein Dankeschön aus und verschenkt ein Erstgespräch mit dir. (Your customer opens their gift page with your photo, chooses their thank-you gift, and gifts you a first consultation.) 3. Der Empfohlene bucht selbst einen Termin bei dir – du bekommst eine Nachricht. (The recommender books a consultation with you – you receive a message.) A link 'Erst mal zuschauen: der ganze Ablauf in zwei Minuten (1:45)' (First look: the whole process in two minutes (1:45)) is provided. Below this, the section 'Wer bist du?' (Who are you?) asks for personal details. It includes a tip: 'Hier sehen es deine Kunden: Oben auf jeder Geschenk-Seite, in jeder Nachricht an deine Kunden und auf der Seite, die ein Empfohlener öffnet.' (Your customers see this: At the top of every gift page, in every message to your customers, and on the page that a recommender opens.) A video link 'Film zu diesem Schritt (1:42)' (Video for this step (1:42)) is also present. The form fields are: 'Dein Name' (Your Name) with the value 'Lena Sommer', and 'Firma' (Company) with the value 'freiwillig' (voluntary). Below these is the 'Deine Erlaubnisse' (Your Permissions) section, which states: 'Kreuz alle an, die du hast. Bei mehreren gilt immer die vorsichtiger Regel – damit bist du auf der sicheren Seite.' (Check all that you have. In multiple cases, the more cautious rule always applies – so you are on the safe side.) Two checkboxes are visible: 'Ich bin 3.4d Versicherungsmakler' (I am a 3.4d insurance broker) and 'Ich bin 3.4d Versicherungsvertreter mit Erlaubnis' (I am a 3.4d insurance representative with permission). A green 'Hilfe' (Help) button is in the bottom right corner. The left sidebar contains navigation links: 'Bestandsgold', 'Heute', 'Kunden', 'Termine', 'Anrufen', 'Starthilfe', 'Hilfe', and 'Einstellungen'. The bottom left has an 'Abmelden' (Log out) button.

Bestandsgold

www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=profile

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft - noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 Geschenke 5 Videos
6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Das baust du jetzt – in etwa 20 Minuten

Am Ende hast du deine persönliche Geschenk-Seite. Deine Kunden verschenken darüber ein Erstgespräch mit dir – so läuft es bei ihnen ab:

1. Du gibst eine fertig vorbereitete Anfrage frei. Nichts geht ohne dein Okay raus.
2. Dein Kunde öffnet seine Geschenk-Seite mit deinem Foto, sucht sich sein Dankeschön aus und verschenkt ein Erstgespräch mit dir.
3. Der Empfohlene bucht selbst einen Termin bei dir – du bekommst eine Nachricht.

[Erst mal zuschauen: der ganze Ablauf in zwei Minuten \(1:45\)](#)

Schritt 1 von 10

Wer bist du?

Diese Angaben sehen deine Kunden auf ihren Geschenk-Seiten. Deine Erlaubnisse entscheiden außerdem, welche Geschenke wir dir vorschlagen dürfen.

Hier sehen es deine Kunden: Oben auf jeder Geschenk-Seite, in jeder Nachricht an deine Kunden und auf der Seite, die ein Empfohlener öffnet.

[Film zu diesem Schritt \(1:42\)](#)

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Dein Name Firma freiwillig

Lena Sommer

Deine Erlaubnisse

Kreuz alle an, die du hast. Bei mehreren gilt immer die vorsichtiger Regel – damit bist du auf der sicheren Seite.

☐ Ich bin 3.4d Versicherungsmakler ☐ Ich bin 3.4d Versicherungsvertreter mit Erlaubnis

Hilfe

Abmelden

SCHRITT 1 VON 10

Wer bist du?: was, warum, wofür

✍ WAS DU EINTRÄGST

Dein Name, deine Firma, deine Erlaubnisse (zum Beispiel § 34d oder § 34f) samt Registernummer und deine Handynummer. Pflicht sind Name und mindestens eine Erlaubnis. Unter jeder angekreuzten Erlaubnis steht ihr eigenes Feld für die Nummer aus dem Vermittlerregister (freiwillig). Unter „Weitere Angaben“ kommen freiwillig dazu: ein bis zwei Sätze über dich, eine Antwort-Adresse für E-Mails und die Adresse deiner Geschenk-Seiten.

❓ WARUM DAS WICHTIG IST

Deine Kunden sollen dich erkennen, nicht eine Software. Deine Erlaubnisse entscheiden, welche Geschenke rechtlich zu dir passen.

📍 WO ES GEBRAUCHT WIRD

Oben auf jeder Geschenk-Seite, in jeder Nachricht an deine Kunden und auf der Seite, die ein Empfohlener öffnet.

📈 VERTRIEBSTIPP

Schreib deinen Namen so, wie deine Kunden dich ansprechen. „Anna Berger“ wirkt persönlicher als „Berger Finanzkonzepte GmbH“.

Die Felder im Einzelnen

FELD	PFLICHT	WAS HINEINGEHÖRT
Dein Name	ja	So, wie deine Kunden dich ansprechen
Deine Erlaubnisse	ja	Kreuz alle an, die du hast – eine oder mehrere nach Gewerbeordnung
Adresse für Geschenk-Seiten	ja	Erscheint im Link als <code>/g/deine-adresse/...</code>
Firma · Handynummer	nein	Firma steht klein über dem Namen und in jeder Terminbestätigung – höchstens 120 Zeichen, ohne gesperrte Wörter
Kurz über dich	nein	Ein bis zwei Sätze, höchstens 400 Zeichen
Registernummer § 34d, § 34f, § 34h, § 34i	nein	Je angekreuzter Erlaubnis ihre eigene Nummer aus dem Vermittlerregister (beginnt mit D-). Die drei § 34d-Varianten teilen sich ein Feld. § 34c hat keinen Registereintrag – dort reicht dein Impressum. Alle Nummern stehen im Vertrauensblock der Seite des Empfohlenen, zum Beispiel „Vermittlerregister: § 34d D-..., § 34i D-...“

Die Anrede ist nur die Voreinstellung für neue Kunden. Bei jedem einzelnen Kunden kannst du sie später umstellen.

**ACHTUNG**

Mehrere Erlaubnisse sind möglich. Dann gilt immer die vorsichtigere Regel – damit bist du auf der sicheren Seite. Wer neben § 34f eine § 34d-Erlaubnis hat, verliert zum Beispiel die Auszahlung per PayPal.



VIDEO 03 · 1:42

Einrichtung 1 bis 3: Name, Firma, Zulassungwww.bestands-gold.com/hilfe/video/v02

SCHRITT 2 VON 10

Foto und Pflichtangaben

Dein Gesicht und die zwei Links, ohne die keine Seite online geht.

Geschätzte Zeit: 2 Minuten.

The screenshot shows a web browser window with the URL `www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=links`. The page is titled 'Deine Einrichtung' (Your Setup) and indicates 'Schritt 2 von 10' (Step 2 of 10). A progress bar shows '0 % geschafft' (0% completed) with a note 'noch etwa 20 Minuten' (still about 20 minutes). Below the progress bar is a grid of 10 steps: 1. Profil, 2. Foto & Links (highlighted), 3. Themen, 4. Geschenke, 5. Videos, 6. Ton, 7. Termine, 8. Bewertungen, 9. Verträge, 10. Erste Kunden. A 'Noch offen' (Still open) section notes that the profile is incomplete. The main content area is titled 'Foto und Pflichtangaben' (Photo and Mandatory Information) and explains that a photo and two links are required for the gift page. It includes a tip: 'Hier sehen es deine Kunden: Das Foto steht oben auf der Geschenk-Seite und auf der Seite des Empfohlenen, die Links stehen unten auf jeder dieser Seiten.' (Here your customers see it: The photo is at the top of the gift page and on the recommended page, the links are at the bottom of each of these pages). A video link 'Film zu diesem Schritt (1:42)' (Video for this step (1:42)) is provided. A section titled 'Dein Foto' (Your Photo) explains that the photo is the reason someone would click the link and that it should be a friendly portrait. It also states that without a photo, only a colored circle with the first letter of the name will appear. At the bottom, there is a file upload area with instructions: 'Foto auswählen (jpg, png, webp oder HEIC vom iPhone)' (Select photo (jpg, png, webp or HEIC from iPhone)), 'Zieh es hierher oder tipp darauf. Größer als 4 MB geht nicht - ist dein Foto größer, ein Handyfoto ist das oft, verkleinern wir es vorher hier im Browser und sagen dir, was passiert ist.' (Drag it here or tap on it. Larger than 4 MB is not allowed - if your photo is larger, a mobile photo is often like that, we will reduce it here in the browser and tell you what happens), 'Jedes Foto wird hier in einem JPEG. Aufnahmeort und Aufnahmezeit, die dein Handy mitschreibt, bleiben dabei auf dem Gerät.' (Every photo is converted to JPEG here. Location and time of capture, which your phone writes, remain on the device), and 'Ohne Foto steht auf der Geschenk-Seite nur der erste Buchstabe deines Namens.' (Without a photo, only the first letter of your name appears on the gift page). A 'Hilfe' (Help) button is in the bottom right corner.

SCHRITT 2 VON 10

Foto und Pflichtangaben: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

Ein freundliches Foto von dir und die Links zu deinem Impressum und deiner Erstinformation. Eine Datenschutzerklärung ist freiwillig.

WARUM DAS WICHTIG IST

Ohne Impressum darf keine Seite mit deinem Namen online gehen. Und ein Gesicht zeigt sofort: Hier schreibt ein Mensch, den man kennt.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

Das Foto steht oben auf der Geschenk-Seite und auf der Seite des Empfohlenen, die Links stehen unten auf jeder dieser Seiten.

VERTRIEBSTIPP

Nimm ein Foto, auf dem du in die Kamera lächelst – so, wie dich deine Kunden aus dem Gespräch kennen. Menschen empfehlen Menschen: Dein Foto bleibt das Hauptbild, ein Logo kannst du unten zusätzlich hochladen.

So findest du die Links

- 1 Öffne dein Impressum auf deiner Webseite und kopier die Adresse oben aus dem Browser.
- 2 Die Erstinformation stellt dir oft dein Maklerpool oder Verbund bereit – auch als PDF-Link.
- 3 Beide Adressen beginnen mit `https://` und zeigen auf eine öffentlich erreichbare Seite.

RECHT

Fehlt das **Impressum**, sind deine Geschenk-Seiten offline, und jede Seite zeigt den Hinweis „Deine Geschenk-Seiten sind offline“. Fehlt nur die **Erstinformation**, laufen die Seiten weiter und zeigen einen gelben Hinweis. Beide kannst du später ändern, aber nicht löschen – ohne sie dürfte gar nichts online sein.

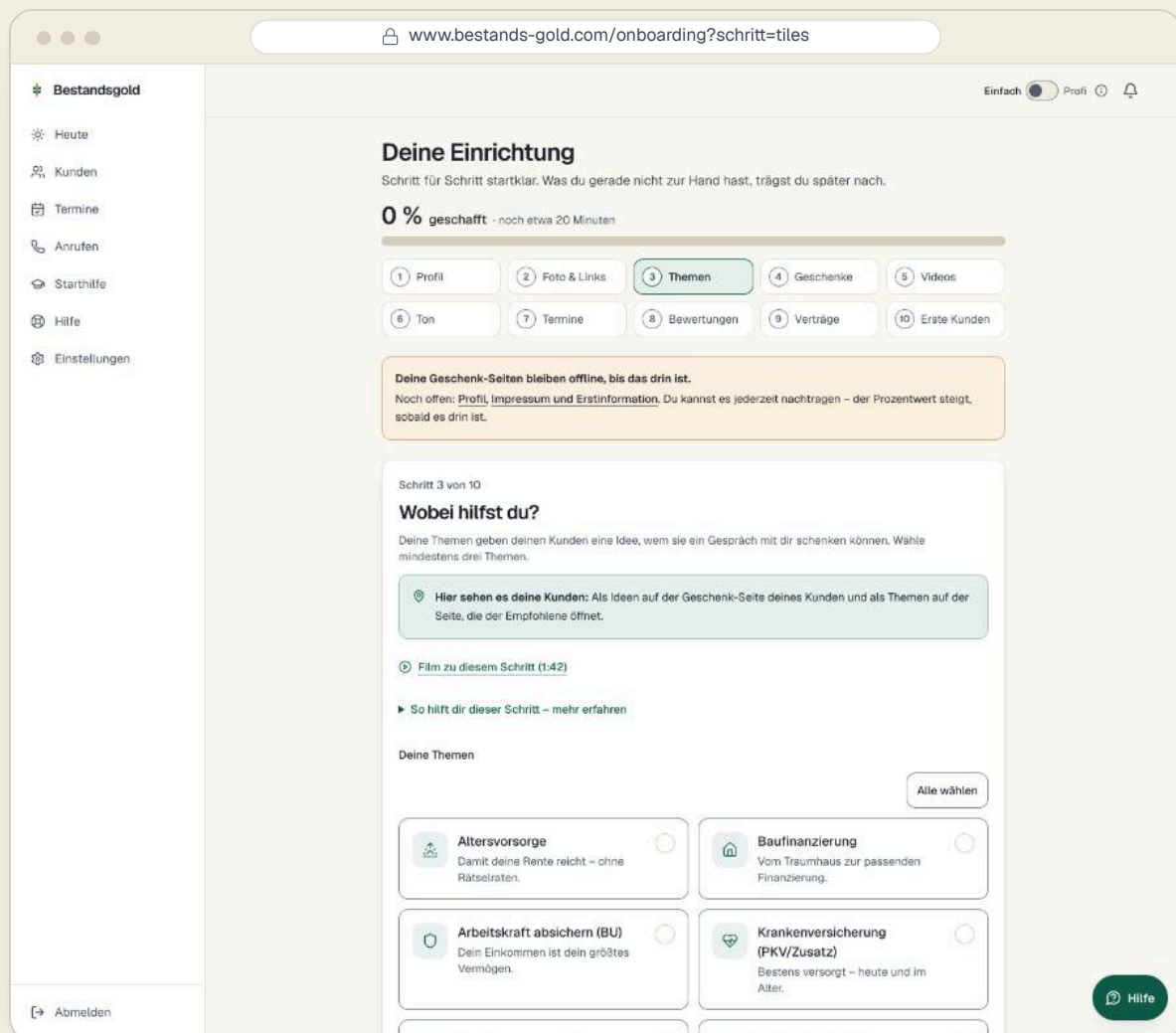
Ohne Foto steht auf der Geschenk-Seite nur ein farbiger Kreis mit deinem Anfangsbuchstaben. Ein freundliches Porträt vom Handy reicht; es muss kein Studiofoto sein.

Das Foto zählt fünf von hundert Prozentpunkten. Es ist keine Pflicht, aber ohne Gesicht öffnet kaum jemand den Link.

SCHRITT 3 VON 10

Wobei hilfst du?

Mindestens drei der zwölf Themen als Kacheln. Geschätzte Zeit: 1 Minute.



SCHRITT 3 VON 10

Wobei hilfst du?: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

Mindestens drei Themen, bei denen du hilfst – etwa Altersvorsorge, Baufinanzierung oder deine Arbeitskraft absichern. Die zuerst gewählten sehen deine Kunden zuerst.

WARUM DAS WICHTIG IST

Beim Verschenken denkt dein Kunde an einen bestimmten Menschen. Die Themen zeigen ihm, wem ein Gespräch mit dir gerade guttun würde.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

Als Ideen auf der Geschenk-Seite deines Kunden und als Themen auf der Seite, die der Empfohlene öffnet.

VERTRIEBSTIPP

Wähl die Themen, mit denen du am liebsten neue Kunden gewinnst – auch wenn du alles anbietest. Ein konkreter Anlass bleibt im Kopf, „alles“ nicht.

Zwölf Kacheln stehen zur Wahl

KACHEL	GEDACHT FÜR
Altersvorsorge	„Damit deine Rente reicht – ohne Rätselraten.“
Baufinanzierung	„Vom Traumhaus zur passenden Finanzierung.“
Arbeitskraft absichern (BU)	„Dein Einkommen ist dein größtes Vermögen.“
Krankenversicherung (PKV/Zusatz)	„Bestens versorgt – heute und später.“
Versicherungen prüfen	„Weniger zahlen, besser abgesichert.“
Geldanlage & ETF	„Vermögen aufbauen, verständlich und ehrlich.“
Kinder & Familie	„Vorsorge, die mitwächst.“
Beamte & öffentlicher Dienst	„Beihilfe, Dienstunfähigkeit, Pension.“
Selbstständige & Gewerbe	„Absicherung, die zum Betrieb passt.“
Immobilien	„Kaufen, vermieten, absichern – mit Plan.“
Nachlass & Generationen	„Damit alles geregelt ist.“
Berufsstart & Ausbildung	„Der beste Start: die ersten drei Verträge.“

Weniger als drei nimmt die Software nicht an; alle zwölf sind erlaubt, „Alle wählen“ wählt sie mit einem Tipp. Die Reihenfolge, in der du antippst, ist die Reihenfolge auf den Seiten deiner Kunden. Passt ein Thema zu keiner deiner Erlaubnisse, steht an der Kachel: „Passt zu keiner deiner Erlaubnisse – wähl es nur, wenn du dazu vermitteln darfst oder den Kontakt weitergibst.“ Das ist ein Hinweis, keine Sperre.

SCHRITT 4 VON 10

Was deine Kunden bekommen

Bis zu sechs Geschenke mit Wert und Schwelle. Geschätzte Zeit: 2 Minuten.

www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=gifts

Bestandsgold

Heute

Kunden

Termine

Anrufen

Starthilfe

Hilfe

Einstellungen

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft · noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 **Geschenke** 5 Videos

6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.
Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.

Schritt 4 von 10

Was deine Kunden bekommen

2 Geschenke sind schon aktiv. Passt alles, tippst du auf „Speichern und weiter“ – ändern kannst du es jederzeit.

Hier sehen es deine Kunden: Auf der Geschenk-Seite deines Kunden, in jeder Anfrage an ihn und auf dem Beleg, wenn du das Geschenk übergibst.

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Was dein Erstgespräch normalerweise kostet

Trägst du einen Betrag ein, liest der Empfohlene auf seiner Seite: „Ein Erstgespräch über 60 Minuten, sonst 190 € – ohne Verpflichtung.“ Das macht das Geschenk greifbar. Lässt du das Feld leer, steht dort kein Preis.

Wert des Erstgesprächs (€) Freiwillig. So findest du die Zahl: Was kostet eine Beratungsstunde bei dir, wenn du sie berechnen würdest, mal die Dauer deines Erstgesprächs – zum Beispiel 190 € für 60 Minuten. Erhebt dein Haus eine Schutzgebühr, etwa fürs Finanzkonzept, kannst du auch die nehmen. Nenn nur eine Zahl, zu der du auch wirklich abrechnest.

Wann zählt eine Empfehlung?

Das gilt für alle Geschenke und für alle deine Kunden.

☒ **Sobald das erste Gespräch stattgefunden hat**

☐ **Erst, wenn ein Vertrag zustande kam**
Ein Geschenk gibt es nur für Empfehlungen.

Hilfe

Abmelden

SCHRITT 4 VON 10

Was deine Kunden bekommen: was, warum, wofür

✍ WAS DU EINTRÄGST

Welche Geschenke deine Kunden bekommen können, ab wie vielen erfolgreichen Empfehlungen – und wann eine Empfehlung zählt.

❓ WARUM DAS WICHTIG IST

Etwas Konkretes wie ein Essen zu zweit bleibt eher im Kopf als ein Betrag. Auf seiner eigenen Seite heißt dein Geschenk „Dankeschön“ – dort sieht dein Kunde jederzeit, wie nah er ihm ist.

📍 WO ES GEBRAUCHT WIRD

Auf der Geschenk-Seite deines Kunden, in jeder Anfrage an ihn und auf dem Beleg, wenn du das Geschenk übergibst.

↗ VERTRIEBSTIPP

Unser Tipp ist der Essensgutschein: Dein Kunde geht mit jemandem essen, und spätestens beim Bezahlen erzählt er ganz nebenbei von deinem Empfehlungsprogramm – du bist wieder im Gespräch.

Zwei Geschenke sind von Anfang an aktiv: der Essensgutschein über 100 € ab zwei Gesprächen und der Amazon-Gutschein über 50 € ab einem Gespräch. Beide übergibst du selbst.

Warum gerade diese zwei: Beide kaufst und übergibst du selbst – am ersten Tag ist dein Guthaben leer, und so kann es trotzdem sofort losgehen. Ihr gemeinsamer Wert von 150 € begründet keine automatische Steuerfreiheit. Und die Schwellen sind bewusst verschieden: Dein Kunde sieht ein schnelles und ein größeres Ziel.

Die Frage darüber – „Wann zählt eine Empfehlung?“ – gilt für alle Geschenke:

ZÄHLREGEL

WAS DEIN KUNDE LIEST

Ab dem Gespräch

„sobald das erste Gespräch stattgefunden hat“

Erst beim Vertrag

„erst, wenn ein Vertrag zustande kam“

Eigene Geschenke gehen zwischen 5 € und 10.000 €, die Schwelle zwischen 1 und 20 Empfehlungen. Höchstens sechs dürfen gleichzeitig aktiv sein.



▶ VIDEO 04 · 1:41

Einrichtung: Geschenk wählen und Anzahl festlegen

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v03

SCHRITT 5 VON 10

Deine Videos

Zwei Videos sind Pflicht, fünf sind möglich – im Browser aufgenommen oder hochgeladen. Geschätzte Zeit: 3 Minuten.

The screenshot shows the 'Deine Einrichtung' (Your Setup) page in the Bestandsgold app. The page is titled 'Deine Einrichtung' and indicates that the user is at 'Schritt 5 von 10' (Step 5 of 10). The progress bar shows '0 % geschafft' (0% completed) and 'noch etwa 20 Minuten' (still about 20 minutes). The setup steps are listed in a grid: 1. Profil, 2. Foto & Links, 3. Themen, 4. Geschenke, 5. Videos (highlighted), 6. Ton, 7. Termine, 8. Bewertungen, 9. Verträge, 10. Erste Kunden. Below the grid, there is a note: 'Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist. Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.' The main section is titled 'Deine Videos' and says 'Nimm deine Videos direkt hier auf oder lade sie vom Handy hoch.' It includes a tip: 'Hier sehen es deine Kunden: Deine Vorstellung läuft auf der Seite, auf der Empfohlene einen Termin buchen, das Ablauf-Video oben auf der Geschenk-Seite deines Kunden. Hast du mehrere Vorstellungen, wählst du beim Freigeben, welche die Empfohlenen sehen.' Below this, there are two video links: 'Film: Das perfekte Berater-Video (0:55)' and 'Film: Einrichtung: deine Nachricht und dein Video (1:29)'. A section titled 'So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren' contains a box with text: 'Zwei Videos sind Pflicht: „So einfach geht das Geschenk“ für die Geschenk-Seite deiner Kunden und deine „Vorstellung“ für die Seite der Empfohlenen. Ohne beide lässt sich die Einrichtung nicht abschließen, und in den Tarifen Klein und Mittel setzt unsere Geld-zurück-Garantie sie voraus. Hat sich Bestandsgold für dich nicht bezahlt gemacht, bekommst du deine Monatsbeiträge zurück. Sie gilt nur zwischen dir und Bestandsgold – deine Kunden bekommen davon nichts mit.' Below this text is a link 'Alle Bedingungen'. At the bottom, there is a section 'Deine Videos (0 von 5)' with buttons 'Aufnehmen' (Record) and 'Hochladen' (Upload), and a 'Hilfe' (Help) button. A small message at the bottom says 'Pflichtvideos fehlen' (Mandatory videos missing).

SCHRITT 5 VON 10

Deine Videos: was, warum, wofür

✍ WAS DU EINTRÄGST

Zwei Pflichtvideos von je 30 bis 60 Sekunden: „So einfach geht das Geschenk“ für die Geschenk-Seite deiner Kunden und deine „Vorstellung“ für die Seite der Empfohlenen. Direkt hier aufgenommen oder vom Handy hochgeladen.

❓ WARUM DAS WICHTIG IST

Wer dich schon einmal sprechen gehört hat, bucht ein erstes Gespräch mit weniger Hemmung. Dein Gesicht schafft Vertrauen, bevor du ein Wort gesagt hast.

📍 WO ES GEBRAUCHT WIRD

Deine Vorstellung läuft auf der Seite, auf der Empfohlene einen Termin buchen, das Ablauf-Video oben auf der Geschenk-Seite deines Kunden. Hast du mehrere Vorstellungen, wählst du beim Freigeben, welche die Empfohlenen sehen.

↗ VERTRIEBSTIPP

Sprich, als säße dein liebster Kunde vor dir: wer du bist, wem du hilfst und wie ein erstes Gespräch bei dir abläuft.

So gelingt die Aufnahme: Licht von vorn. Quer oder hochkant – beides geht; hochkant wirkt am Handy wie eine Story. 30 bis 60 Sekunden reichen. Jede Aufnahme ist sofort gespeichert – deshalb gibt es hier kein „Speichern“, nur „Weiter“.

Ein roter Faden für deine Vorstellung

- 1 „Hallo, ich bin **dein Name** .“
- 2 „Ich helfe Menschen bei **dein Hauptthema** .“
- 3 „Ein erstes Gespräch dauert bei mir eine Stunde, kostet nichts und verpflichtet zu nichts.“
- 4 „Wenn dir jemand dieses Gespräch geschenkt hat: Ich freue mich auf dich.“

Pflicht sind „So einfach geht das Geschenk“ und deine „Vorstellung“. Ohne beide lässt sich die Einrichtung nicht abschließen, und in Klein und Mittel greift sonst die Geld-zurück-Garantie nicht. Was fehlt, nennt oben der Hinweis „Pflichtvideos fehlen“; „Später nachtragen“ geht trotzdem. Die übrigen drei Zwecke sind freiwillig.

Die Aufnahme im Browser läuft in HD (1280 × 720) und höchstens 60 Sekunden; ist sie zu groß zum Speichern, verkleinert der Browser sie selbst (eine volle Minute auf 960 × 540). Längere Videos lädst du vom Telefon hoch.



▶ VIDEO 05 · 1:29

Einrichtung: deine Nachricht und dein Video

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v04

SCHRITT 6 VON 10

Dein Ton

Vier Fragen und, wenn du magst, drei echte Nachrichten. Geschätzte Zeit:
2 Minuten.

Bestandsgold

Heute

Kunden

Termine

Anrufen

Starthilfe

Hilfe

Einstellungen

www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=tone

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft · noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 Geschenke 5 Videos

6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.
Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.

Schritt 6 von 10

Dein Ton

Vier Fragen – danach klingen alle Texte nach dir. Prüfen kannst du sie trotzdem jedes Mal.

Hier sehen es deine Kunden: In jeder Anfrage, die auf Heute für dich bereitliegt, und in den Erinnerungen dazu. Die Erinnerungen stehen beim Freigeben mit ihrem Text im Blatt – du gibst sie mit frei oder nimmst den Haken heraus.

[Film zu diesem Schritt \(1:29\)](#)

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Anrede Satzlänge

Wirkt nur, wenn die KI deine Texte umschreibt.

Grußformel am Ende ☐ Emojis passen zu mir

Wie oft sollen wir deine Kunden an ihr Geschenk erinnern?

Beim Freigeben jeder Anfrage siehst du die Erinnerungen mit ihrem Text und gibst sie mit frei – oder nicht.

☐ Keine Nach der Anfrage geht nichts weiter raus.

☐ Sanft Eine Erinnerung nach 3 Tagen.

☒ Normal

☐ Konsequenz

Hilfe

Abmelden

SCHRITT 6 VON 10

Dein Ton: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

Ob du deine Kunden duzt oder siezt, wie lang deine Nachrichten sind – und wie oft wir deine Kunden an ihr Geschenk erinnern.

WARUM DAS WICHTIG IST

Deine Anfragen sollen nach dir klingen, nicht nach Software. Eine freundliche Erinnerung holt die zurück, die dein Geschenk im Alltag vergessen haben.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

In jeder Anfrage, die auf Heute für dich bereitliegt, und in den Erinnerungen dazu. Die Erinnerungen stehen beim Freigeben mit ihrem Text im Blatt – du gibst sie mit frei oder nimmst den Haken heraus.

VERTRIEBSTIPP

Schreib so, wie du sonst auch per WhatsApp schreibst. Deine Kunden merken sofort, ob du schreibst oder ein Formular.

Vier Fragen stellt dir dieser Schritt

FRAGE	AUSWAHL
Anrede	Sie · Du
Satzlänge	Kurz und knapp · Mittel · Ausführlich
Grußformel am Ende	frei, höchstens 40 Zeichen
Emojis passen zu mir	Häkchen

Wie oft erinnert wird, entscheidest du mit vier Stufen:

- ◆ **Keine** – nach der Anfrage geht nichts weiter raus.
- ◆ **Sanft** – eine Erinnerung nach 3 Tagen.
- ◆ **Normal** – Erinnerungen nach 3 und 7 Tagen.
- ◆ **Konsequent** – zusätzlich nach 14 Tagen, danach ein Anruf auf deiner Liste.

Die Stufe belegt nur den Haken „Erinnerungen mit freigeben“ im Freigabe-Blatt vor. Dort siehst du jede Erinnerung mit Tag, Kanal und Text, bevor du freigibst – ohne Haken geht keine raus.

 ACHTUNG

Die drei Beispielnachrichten sind freiwillig. Das Häkchen „**Auswertung erlauben**“ steht über den Feldern – nur damit gehen sie zur Auswertung an den KI-Dienst. Vorher ersetzen wir, was wir sicher erkennen: Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Kontonummern, Links und Namen hinter Anreden und Grußformeln. Verlass dich nicht darauf, dass das alles erwischt – nimm lieber Nachrichten ohne heikle Details. Ohne Häkchen verlässt keine davon den Server. Hast du Nachrichten eingefügt und das Häkchen vergessen, speichern wir nichts: Am Häkchen steht dann „Setz das Häkchen, damit wir auswerten dürfen.“, und deine Nachrichten bleiben in den Feldern. Willst du ohne Auswertung speichern, leer die drei Felder – dein Ton entsteht dann allein aus deinen vier Angaben.

Nach dem Speichern steht oben im Schritt, was passiert ist: „Ausgewertet – dein Ton: Du-Form · kurze Sätze · ...“ oder „Nicht ausgewertet“ mit dem Grund (weniger als zwei Nachrichten, Gesundheits- oder Vertragsangaben). Fehlt das Häkchen, wird nichts ausgewertet: Die Nachrichten bleiben in den Feldern stehen, und am Häkchen steht, was fehlt. **Eine Runde mit drei Nachrichten reicht.** Ist dein Stil gelernt, liegen Häkchen und Felder zugeklappt unter „Mit anderen Nachrichten neu auswerten (freiwillig)“, und „Speichern und weiter“ bringt dich zum nächsten Schritt. Eine neue Auswertung ersetzt den gelernten Stil vollständig. Öffnest du den Schritt später wieder, steht dort „Zuletzt ausgewertet am ...“: **Deine Nachrichten speichern wir nicht.** Behalten wird nur das Ergebnis, also die Beschreibung deines Stils – ohne „er“ oder „sie“, weil die Auswertung dich nicht kennt. Spricht eine ältere Beschreibung noch von dir als „er“, steht ein Hinweis dabei, und der Bereich zum Neu-Auswerten ist offen.

SCHRITT 7 VON 10

Deine Termine

Wann Empfohlene bei dir buchen können. Geschätzte Zeit: 2 Minuten.

The screenshot shows the 'Deine Termine' (Your Appointments) setup screen in the Bestandsgold app. The browser address bar shows www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=calendar. The left sidebar contains navigation links: Heute, Kunden, Termine, Anrufen, Starthilfe, Hilfe, and Einstellungen. The main content area is titled 'Deine Einrichtung' (Your Setup) and indicates 'Schritt 7 von 10' (Step 7 of 10). A progress bar shows '0 % geschafft' (0% completed) with a note 'noch etwa 20 Minuten' (still about 20 minutes). Below the progress bar is a row of 10 numbered steps: 1 Profil, 2 Foto & Links, 3 Themen, 4 Geschenke, 5 Videos, 6 Ton, 7 Termine (highlighted), 8 Bewertungen, 9 Verträge, and 10 Erste Kunden. A yellow box contains a note: 'Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist. Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.' Below this, the 'Schritt 7 von 10' section is titled 'Deine Termine' and explains that recommended users should book appointments with two finger taps. A green box contains a tip: 'Hier sieht es der Empfohlene: Auf der Seite, die der Empfohlene öffnet. Bucht er, bekommst du eine Nachricht und findest das Gespräch unter Termine.' A link 'So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren' is provided. The 'Wie sollen Termine entstehen?' (How should appointments be created?) section has a dropdown menu set to 'Freie Zeiten hier hinterlegen' (Enter free times here). The 'Welche Gesprächsarten bietest du an?' (Which conversation types do you offer?) section includes a note: 'Nur angelegte, vollständig eingerichtete Gesprächsarten sind buchbar. Ohne Auswahl bleibt die Terminbuchung hier geschlossen. Bereits gebuchte Termine bleiben bestehen.' There is a checkbox for 'Per Video anbieten' (Offer via video) and a text field for 'Video-Zugangslink' (Video access link) containing 'https://meet.example.de/erstgesprach'. At the bottom, there is a checkbox for 'Am Telefon anbieten' (Offer by phone) which is checked. A 'Hilfe' (Help) button is in the bottom right corner.

Bestandsgold

Heute

Kunden

Termine

Anrufen

Starthilfe

Hilfe

Einstellungen

www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=calendar

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft · noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 Geschenke 5 Videos

6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.
Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.

Schritt 7 von 10

Deine Termine

Der Empfohlene soll mit zwei Fingertips einen Termin buchen. Entweder er wählt direkt einen freien Zeitraum bei dir, oder du nutzt deinen bestehenden Buchungslink.

Hier sieht es der Empfohlene: Auf der Seite, die der Empfohlene öffnet. Bucht er, bekommst du eine Nachricht und findest das Gespräch unter Termine.

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Wie sollen Termine entstehen?

Freie Zeiten hier hinterlegen

Welche Gesprächsarten bietest du an?

Nur angelegte, vollständig eingerichtete Gesprächsarten sind buchbar. Ohne Auswahl bleibt die Terminbuchung hier geschlossen. Bereits gebuchte Termine bleiben bestehen.

☐ Per Video anbieten

Video-Zugangslink Vollständiger https-Link; wird gebuchten Teilnehmern mitgeteilt.

☒ Am Telefon anbieten

Hilfe

Abmelden

SCHRITT 7 VON 10

Deine Termine: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

An welchen Tagen und zu welchen Zeiten dich ein Empfohlener für ein erstes Gespräch buchen kann – oder dein eigener Buchungslink.

WARUM DAS WICHTIG IST

Der Empfohlene bucht selbst, genau in dem Moment, in dem er Lust darauf hat. Kein Hin und Her am Telefon.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

Auf der Seite, die der Empfohlene öffnet. Bucht er, bekommst du eine Nachricht und findest das Gespräch unter Termine.

VERTRIEBSTIPP

Biete auch ein, zwei Termine am frühen Abend an. Wer tagsüber arbeitet, bucht gern nach Feierabend.

Zwei Wege stehen zur Wahl. Entweder du hinterlegst hier freie Zeiten. Oder du gibst deinen bestehenden Buchungslink an – Calendly, Cal.com oder Bookings. Calendly und Cal.com verbindest du danach unter **Einstellungen → Kalender**; dann kommt jede Buchung von selbst an (Kapitel 8).

Die Vorgaben, wenn du nichts änderst

EINSTELLUNG	VORGABE	SPANNE
Wochentage	Montag bis Freitag	Montag bis Samstag
Von – bis	9:00 – 18:00 Uhr	frei
Dauer eines Erstgesprächs	60 Minuten	15 bis 120
Vorlauf	2 Stunden	0 bis 168
Buchbar bis	21 Tage im Voraus	1 bis 90

Die Dauer, die du hier einträgst, ist zugleich die, die der Empfohlene auf seiner Seite liest: „Ein Erstgespräch über 60 Minuten“. Beides ändert sich zusammen.

Ein Knopf „Bis 20:00 öffnen“ verlängert den Abend mit einem Tipp. Wer tagsüber arbeitet, bucht gern nach Feierabend.

SCHRITT 8 VON 10

Dein Bewertungslink

Der direkte Schreib-Link deines Google-Profiles. Geschätzte Zeit: 1 Minute.

The screenshot shows a web browser window with the URL `www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=reviews`. The page is titled 'Deine Einrichtung' and shows progress at '0 % geschafft - noch etwa 20 Minuten'. A progress bar contains 10 steps: 1 Profil, 2 Foto & Links, 3 Themen, 4 Geschenke, 5 Videos, 6 Ton, 7 Termine, 8 **Bewertungen**, 9 Verträge, and 10 Erste Kunden. A note states: 'Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist. Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.'

The main section is 'Schritt 8 von 10: Dein Bewertungslink'. It explains that customers will rate on a scale of 0 to 10, and from step 8, they will receive a ready-made text and a button linking to the Google profile. A green box contains the instruction: 'Hier sehen es deine Kunden: Auf der Seite, die dein Kunde nach einer Bewertungsanfrage öffnet – gleich nachdem er dich bewertet hat.' Below this is a link to learn more: '► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren'. A note mentions that if no Google profile exists, the user can skip this step as only the Google button is missing.

The 'Dein Google-Bewertungslink' section has a text input field containing `https://g.page/rl/-/review`. Below it is a box labeled 'So findest du deinen Link'. At the bottom are three buttons: 'Speichern und weiter →' (green), 'Später nachtragen', and '← Zurück'. The footer includes 'Abmelden', 'Technischer Betrieb: Bestandsgold', 'Impressum', 'Datenschutz', and a 'Hilfe' button.

SCHRITT 8 VON 10

Dein Bewertungslink: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

Der Link, über den dich deine Kunden direkt bei Google bewerten.

WARUM DAS WICHTIG IST

Wer dich mit 8 von 10 oder besser bewertet, bekommt einen fertigen Textvorschlag und einen Knopf direkt zu Google. Ohne Link fehlt dieser Knopf.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

Auf der Seite, die dein Kunde nach einer Bewertungsanfrage öffnet – gleich nachdem er dich bewertet hat.

VERTRIEBSTIPP

Empfohlene schauen oft zuerst bei Google nach dir. Jede ehrliche Bewertung dort macht deinen Kunden das Weiterempfehlen leichter.

So findest du deinen Link

- 1 Öffne dein Google-Unternehmensprofil und dort „Rezensionen erhalten“. Kopier den Link – er sieht aus wie „g.page/r/.../review“ – und füge ihn oben ein.
- 2 Hast du das Profil gerade nicht zur Hand: Such bei Google nach „Place ID Finder“, gib Firma und Ort ein.
- 3 Kopier die Place-ID – sie beginnt mit „ChIJ“ – und füge sie oben ein. Den Link bauen wir daraus.

ACHTUNG

Ein Link auf deine Profilseite reicht nicht. Die Software sagt es dir: „Dieser Link führt nicht direkt ins Bewertungsfenster – dein Kunde muss dann erst suchen. Nimm den Link, den Google dir in deinem Unternehmensprofil unter „Rezensionen erhalten“ anbietet (g.page/r/.../review), oder die Place-ID.“

Bei einem Kurzlink (`maps.app.goo.gl` , `g.co`) sagt die Software ehrlich, dass sie ihm nicht folgen kann: Öffne ihn einmal selbst – erscheint sofort „Rezension schreiben“, ist alles gut.

Zwei weitere Bewertungsportale kannst du hinterlegen: ProvenExpert („In der Finanzbranche weit verbreitet.“) und WhoFinance („Speziell für Finanz- und Versicherungsberatung.“). Google ist am sichtbarsten für neue Kunden und bleibt deshalb der große Knopf.

SCHRITT 9 VON 10

Deine Verträge

Zwei Verträge annehmen. Geschätzte Zeit: 1 Minute.

The screenshot shows the 'Deine Einrichtung' (Your Setup) screen in the Bestandsgold app. The browser address bar shows 'www.bestandsgold.com/onboarding?schritt=contracts'. The left sidebar contains navigation options: Heute, Kunden, Termine, Anrufen, Starthilfe, Hilfe, and Einstellungen. The main content area is titled 'Deine Einrichtung' and shows a progress bar at 0% completed. Below the progress bar is a row of 10 steps: 1. Profil, 2. Foto & Links, 3. Themen, 4. Geschenke, 5. Videos, 6. Ton, 7. Termine, 8. Bewertungen, 9. Verträge (highlighted), and 10. Erste Kunden. A note states: 'Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist. Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.' Below this, the 'Schritt 9 von 10' section is titled 'Deine Verträge' and includes the instruction: 'Zwei Verträge, beide zum Lesen verlinkt. Erst mit beiden kann es richtig losgehen.' A green box contains the text: 'Wo es gebraucht wird: Unter Einstellungen → Datenschutz kannst du beide jederzeit nachlesen.' Below this is a link: '► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren'. The 'Geschäftsbedingungen' section shows a link to 'Lesen: Fassung 1.3 vom 05.10.2026' and a checkbox labeled 'Ich habe die Bedingungen in Fassung 1.3 gelesen und nehme sie an.' The 'Vertrag zur Auftragsverarbeitung' section shows a link to 'Lesen: Fassung 1.7 vom 27.09.2026' and a checkbox labeled 'Ich habe den Vertrag in Fassung 1.7 gelesen und nehme ihn an.' At the bottom left is a 'Abmelden' button, and at the bottom right is a 'Hilfe' button.

Bestandsgold

Heute

Kunden

Termine

Anrufen

Starthilfe

Hilfe

Einstellungen

www.bestandsgold.com/onboarding?schritt=contracts

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft - noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 Geschenke 5 Videos 6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.
Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.

Schritt 9 von 10

Deine Verträge

Zwei Verträge, beide zum Lesen verlinkt. Erst mit beiden kann es richtig losgehen.

Wo es gebraucht wird: Unter Einstellungen → Datenschutz kannst du beide jederzeit nachlesen.

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Geschäftsbedingungen

Lesen: Fassung 1.3 vom 05.10.2026

Bis du sie annimmst, gilt zwischen uns nur das Gesetz – auch für Haftung, Laufzeit und Kündigung.

☐ Ich habe die Bedingungen in Fassung 1.3 gelesen und nehme sie an.

Vertrag zur Auftragsverarbeitung

Lesen: Fassung 1.7 vom 27.09.2026

☐ Ich habe den Vertrag in Fassung 1.7 gelesen und nehme ihn an.

Abmelden

Hilfe

SCHRITT 9 VON 10

Deine Verträge: was, warum, wofür

WAS DU EINTRÄGST

Unsere Geschäftsbedingungen und den Vertrag zur Auftragsverarbeitung – du liest beide und nimmst sie mit einem Haken an.

WARUM DAS WICHTIG IST

Du bist für die Daten deiner Kunden verantwortlich, wir verarbeiten sie in deinem Auftrag. Erst mit beiden Verträgen starten deine Vorschläge auf Heute.

WO ES GEBRAUCHT WIRD

Unter Einstellungen → Datenschutz kannst du beide jederzeit nachlesen.

VERTRIEBSTIPP

Fragt ein Kunde nach dem Datenschutz, hast du eine klare Antwort: Er schickt sein Geschenk selbst weiter, und du bekommst keine fremden Nummern.

Die zwei Verträge

- ◆ **Geschäftsbedingungen** – das Verhältnis zwischen dir und uns: Leistung, Laufzeit, Preise, Kündigung.
- ◆ **Vertrag zur Auftragsverarbeitung** – wie wir die Daten deiner Kunden in deinem Auftrag verarbeiten. Den verlangt die DSGVO.

Beide sind zum Lesen verlinkt, jeweils mit Fassung und Ausstellungsdatum. Mit dem Haken steht die Annahme samt Datum in deinen Unterlagen; beide Fassungen kannst du jederzeit als PDF laden.

ACHTUNG

Annehmen kann die Verträge nur die Inhaberin oder ein Administrator der Organisation. Arbeitest du in einem Team, tippst du hier auf „Später nachtragen“ – sobald beide angenommen sind, zählt der Schritt von selbst.

Leg den Auftragsverarbeitungsvertrag gleich zu deinen Datenschutzunterlagen. Fragt dich später jemand nach dem Datenschutz, hast du ihn zur Hand.

SCHRITT 10 VON 10

Deine ersten Kunden

Kundenliste einlesen oder ein paar Kunden von Hand anlegen. Geschätzte Zeit: 3 Minuten.

Bestandsgold

Heute

Kunden

Termine

Anrufen

Starthilfe

Hilfe

Einstellungen

www.bestands-gold.com/onboarding?schritt=customers

Einfach ☒ Profi ☐

Deine Einrichtung

Schritt für Schritt startklar. Was du gerade nicht zur Hand hast, trägst du später nach.

0 % geschafft · noch etwa 20 Minuten

1 Profil 2 Foto & Links 3 Themen 4 Geschenke 5 Videos 6 Ton 7 Termine 8 Bewertungen 9 Verträge 10 Erste Kunden

Deine Geschenk-Seiten bleiben offline, bis das drin ist.
Noch offen: Profil, Impressum und Erstinformation, Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“, Verträge. Du kannst es jederzeit nachtragen – der Prozentwert steigt, sobald es drin ist.

Schritt 10 von 10

Deine ersten Kunden

Hast du eine Kundenliste als Excel- oder CSV-Datei, lies sie ein – wir ordnen die Spalten zu, du bestätigst. Sonst leg die ersten Kunden einzeln an.

Wo es gebraucht wird: Unter Kunden – und jeden Morgen auf Heute, wo deine Vorschläge bereitliegen.

Film zu diesem Schritt (1:28)

► So hilft dir dieser Schritt – mehr erfahren

Kundenliste einlesen **Einzelnen Kunden anlegen**

Was du brauchst
Vorname, Nachname und eine Handynummer oder E-Mail-Adresse – und das Einverständnis deines Kunden, dass du ihn so schreiben darfst. Alles andere ist freiwillig.
Nach dem Einlesen führt dich „Weiter im Einrichten“ direkt zum Abschluss. Nach einem einzelnen Kunden kommst du hierher zurück und kannst gleich den nächsten anlegen.

Später nachtragen → **← Zurück**

Abmelden Hilfe

SCHRITT 10 VON 10

Deine ersten Kunden: was, warum, wofür

✍ WAS DU EINTRÄGST

Deine Kundenliste als Datei – oder erst einmal ein paar Kunden von Hand, mit Handynummer und Einverständnis für WhatsApp.

❓ WARUM DAS WICHTIG IST

Aus deinem Bestand schlagen wir dir jeden Morgen die Kunden vor, bei denen sich eine Anfrage gerade lohnt – etwa nach einer guten Bewertung.

📍 WO ES GEBRAUCHT WIRD

Unter Kunden – und jeden Morgen auf Heute, wo deine Vorschläge bereitliegen.

↗ VERTRIEBSTIPP

Fang mit fünf Kunden an, die gern mit dir arbeiten. Mit ihnen klappt die erste Empfehlung am leichtesten.

Was du brauchst: Vorname, Nachname und eine Handynummer oder E-Mail-Adresse – und das Einverständnis deines Kunden, dass du ihm so schreiben darfst. Alles andere ist freiwillig.

Zwei Wege führen hier weiter

WEG	WANN ER PASST	WOHIN ES DANACH GEHT
Kundenliste einlesen	Du hast eine Excel- oder CSV-Datei	Nach dem Einlesen führt „Weiter im Einrichten“ zum Abschluss
Einzelnen Kunden anlegen	Du fängst mit fünf Kunden an	Zurück in diesen Schritt – dort legst du gleich den nächsten an

Wie der Import im Einzelnen läuft – welche Spalten erkannt werden, wie Dubletten behandelt werden und was die Software aus der Anlass-Spalte liest –, steht in Kapitel 6 ab Seite 58.

Fang mit 50 Kunden an, die dich gut kennen. Die ersten Geschenke sind die besten Beispiele – und die ersten Gespräche kommen erfahrungsgemäß aus genau dieser Gruppe.

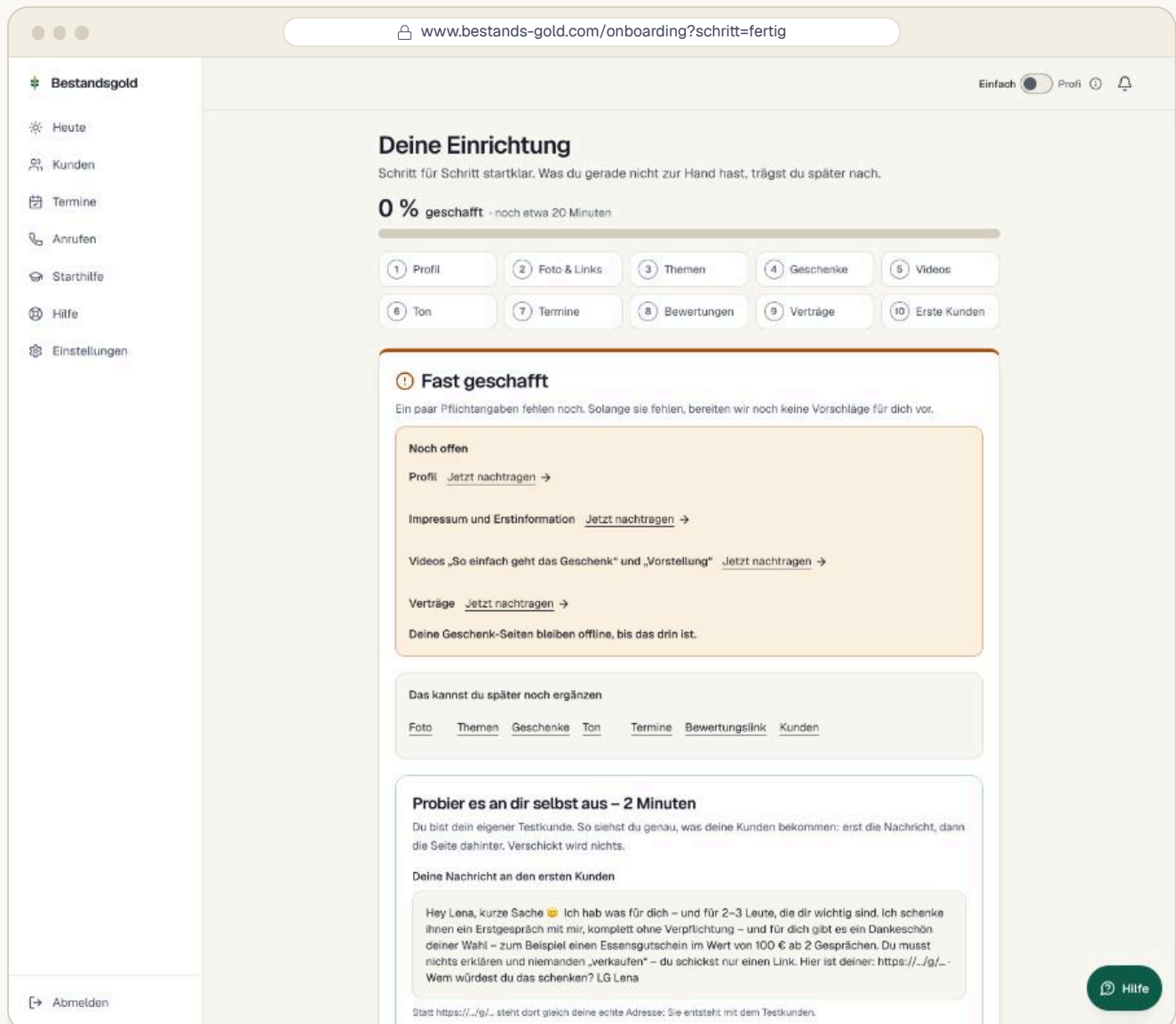


VIDEO 06 · 1:28

Kunden anlegen und importieren

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v05

◆ Der Abschluss



- ◆ Der Abschluss: was noch offen ist, der Testlauf und der Weg zu Heute.

Hinter dem zehnten Schritt steht der Abschluss. Er sagt ehrlich, was noch fehlt:

- ◆ Ein Kasten „**Noch offen**“ listet die Pflichtpunkte, die fehlen, jeweils mit dem Link „Jetzt nachtragen“.
- ◆ Ein Kasten „**Das kannst du später noch ergänzen**“ listet die freiwilligen Punkte.
- ◆ „**Dein Testlauf**“ legt einen Testkunden an – das bist du selbst – und öffnet deine eigene Geschenk-Seite. Verschickt wird dabei nichts.
- ◆ Stehen alle Pflichtpunkte, erscheint der Knopf „**Los geht's – zu meinen Vorschlägen**“. Ab dann bereiten wir jeden Morgen deine Vorschläge vor.

Vertriebstipp: Geh den Testlauf einmal ganz durch, als wärst du dein Kunde. Wer die Seite einmal selbst gesehen hat, erklärt sie am Telefon in einem Satz.

KAPITEL

04

Dein Tag in fünf Minuten

Heute öffnen, Vorschläge lesen, freigeben. Mehr braucht ein Arbeitstag nicht.

Die Seite Heute

Warum gerade dieser Kunde

Das Freigabe-Blatt mit acht Prüfpunkten

Die Video-Frage

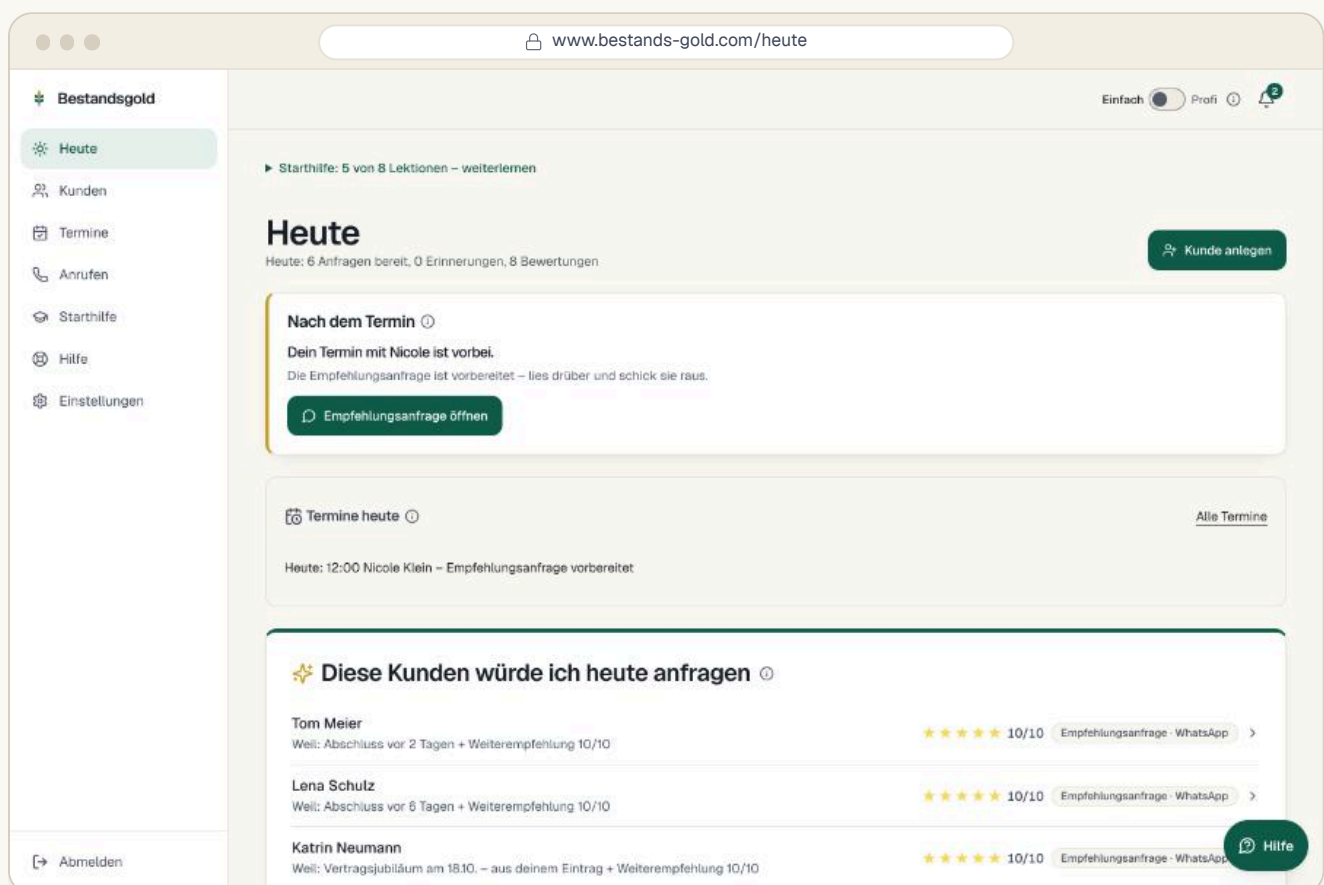
WhatsApp vom eigenen Handy

Zwei Wege, eine Anfrage zurückzustellen

Nach dem Termin

♦ Die Seite Heute

Jeden Morgen um 6 Uhr rechnet die Software deinen Bestand durch und legt dir die besten Kunden des Tages bereit. Du öffnest Heute und liest von oben nach unten.



♦ Heute im Einfach-Modus: der Satz des Tages, die Karte nach dem Termin und die Vorschläge.

Der Satz des Tages steht direkt unter der Überschrift. Im Einfach-Modus liest er sich so: „Heute: 3 Anfragen bereit, 2 Nachfassen, 1 Bewertung.“ Im Profi-Modus stattdessen: „4 Kunden würde ich heute anfragen.“

Darunter kommen die Blöcke in fester Reihenfolge:

- 1 **Nach dem Termin** – wenn ein Kundentermin gerade vorbei ist.
- 2 **Termine heute** – deine Kundentermine des Tages.
- 3 **Hat das Gespräch stattgefunden?** – Termine mit Empfohlenen, die du noch eintragen musst, jeweils mit der Frist von sieben Tagen.
- 4 **Diese Kunden würde ich heute anfragen** – die Tagesliste, als einzige Karte mit grüner Linie oben.
- 5 **Nachfass-Nachrichten senden** – vorbereitete Erinnerungen.
- 6 **Bewertung zuerst** – Kunden, die noch nicht bewertet haben.
- 7 **Anrufen** – was digital nicht weiterläuft.

Jeder Kunde steht dabei nur einmal auf Heute – im obersten Block, der zu ihm passt. Wer gerade einen Termin mit dir hatte, steht unter „Nach dem Termin“ und nicht noch einmal in der Tagesliste oder unter „Bewertung zuerst“.

Im Profi-Modus stehen oben zusätzlich zwei Zahlenkacheln: **Heute vorgeschlagen** (mit deinem Tageskontingent als Nenner) und **Diesen Monat**.

Unten steht im Profi-Modus die Karte **Neu passiert**: alles, was in den letzten drei Tagen bei deinen Kunden und ihren Empfohlenen geschehen ist – mit Namen. Ein Tipp auf den Namen öffnet die Kunden- oder Empfohlenen-Karte. Darunter steht, was dazugehört: das gewählte Dankeschön (hat dein Kunde es später gewechselt, steht die neue Wahl in Klammern dahinter), das Thema des Geschenks, über wen sich ein Empfehler gemeldet hat oder wann sein Termin ist.

- ◆ **Hat ein Geschenk verschickt** erscheint erst, wenn dein Kunde „Ist raus“ bestätigt hat. Das bloße Antippen von „Verschenken“ steht hier nicht.
- ◆ **Ein Geschenk wurde 3 Mal geöffnet** – mehrere Öffnungen desselben Geschenks stehen in einer Zeile.
- ◆ **Hat dich mit 9 von 10 bewertet** ist die Zahl auf unserer Bewertungsseite. **Ist zur Google-Bewertung gewechselt** heißt nur, dass dein Kunde den Knopf zu Google angetippt hat. Ob er dort wirklich eine Bewertung schreibt, sieht Bestandsgold nicht.
- ◆ Gelöschte Personen erscheinen ohne Namen als „ein Kunde“ oder „ein Empfehler“.

Der **Verlauf auf der Kundenkarte** folgt denselben Regeln, nur ohne Namen: „Geschenk verschickt“ erst nach „Ist raus“, „Geschenk 3 Mal geöffnet“ in einer Zeile, „Auf der Skala mit 9 von 10 bewertet“ und getrennt davon „Zur Google-Bewertung gewechselt“.

◆ Warum gerade dieser Kunde

Unter jedem Namen steht der Grund, zum Beispiel: „Weil: Abschluss vor 2 Tagen + Weiterempfehlung 10/10“. Dahinter steckt eine feste Rechnung aus sechs Bausteinen – Zufriedenheit, wie frisch der Anlass ist, wie lange die Beziehung

besteht, wie zuverlässig der Kunde antwortet, welcher Kanal möglich ist und welche Jahreszeit gerade herrscht. Abzüge gibt es, wenn du den Kunden vor Kurzem schon gefragt hast.

Die stärksten Anlässe sind:

ANLASS	GEWICHT
Abschluss · Auszahlung · Schaden reguliert	1,0
Lebensereignis	0,9
Jahresgespräch	0,8
Vertragsjubiläum · Geburtstag	0,6

Eine Ankündigung im Gespräch (Tisch-Modus, siehe Kapitel 6) schlägt alles: Sie hebt den Kunden drei Kalendertage lang an die Spitze.

Vier Gründe schließen einen Kunden ganz aus: eine Kontaktsperre, eine fehlende Einwilligung für den Kanal, eine Bewertung von 7 von 10 oder darunter – und ein aufgebrauchtes Kontingent.

◆ Das Freigabe-Blatt mit acht Prüfpunkten

Ein Tipp auf einen Namen öffnet das Blatt. Oben steht die fertige Nachricht, darunter acht Punkte. Im Profi-Modus stehen sie offen, im Einfach-Modus hinter „Anpassen: Anrede, Name, Kanal, Aufhänger“.

Empfehlungsanfrage an Tom Meier

Acht Punkte, 30 Sekunden. Nichts geht ohne dein Okay raus.

Kontaktsperre ⓘ keine Sperre
 Keine Kontaktsperre hinterlegt – du darfst ihn anschreiben.

Anrede ⓘ Du ▼
 Du duzt den Kunden. Nach einem Abschluss ändert sich das oft.

Name ⓘ Vorname ▼
 Passt zur Anrede.

Kanal ⓘ WhatsApp ▼
 WhatsApp bringt die höchste Rücklaufquote.

Zufriedenheit ⓘ 9–10 von 10
 Zufrieden – guter Zeitpunkt.

Aufhänger ⓘ Danke ▼
 Der Aufhänger bestimmt den ersten Satz.

Angekündigt? ⓘ Nein ▼
 Angekündigte Anfragen laufen erfahrungsgemäß deutlich besser.

Daten aktuell? ⓘ vor 0 Tagen geprüft
 Kontaktdaten sind aktuell.

Die Nachricht 442 von 600 Zeichen

Hi Tom, schön, dass dein Abschluss jetzt durch ist – hat mir Spaß gemacht mit dir. Eine Bitte, die keine ist: Wenn du jemanden kennst, dem ich genauso helfen kann, schenk ihm ein Erstgespräch mit mir. Kostet dich 20 Sekunden, dein Kontakt bleibt bei dir – und für dich gibt es ein Dankeschön deiner Wahl – zum Beispiel einen Essensgutschein im Wert von 100 € ab 2 Gesprächen. <https://www.bestands-gold.com/g/max-beispiel/O8kiv2GFd9qwDfLKuCB600> LG Max

Welches Video sieht, wen Tom empfiehlt? ⓘ

Vorstellung (Standard) ▼

☒ **Erinnerungen mit freigeben** ⓘ

Die Erinnerungen liegen am jeweiligen Tag auf Heute bereit – du schickst sie selbst ab, solange Tom nicht reagiert hat.

WhatsApp nach 3 Tagen · Sonntag, 18.10.

Hey Tom, hast du meine letzte Nachricht gesehen? Kein Stress – dein Link bleibt offen: <https://www.bestands-gold.com/g/max-beispiel/O8kiv2GFd9qwDfLKuCB600> LG Max

WhatsApp nach 7 Tagen · Donnerstag, 22.10.

Tom, du hast dir noch keine Belohnung ausgesucht – das sind 20 Sekunden: <https://www.bestands-gold.com/g/max-beispiel/O8kiv2GFd9qwDfLKuCB600> Danach kannst du jederzeit verschenken, wann es dir passt. Max

Freigeben und WhatsApp öffnen **Später – 7 Tage nicht vorschlagen**

Nicht anfragen 5 heute · 41 diesen Monat

◆ Das Freigabe-Blatt: fertige Nachricht, acht Prüfpunkte, Video-Frage und der Knopf zum Freigeben.

PUNKT	WAS GEPRÜFT WIRD	WENN ES HAKT
1 · Kontaktsperre	Steht „Nicht mehr kontaktieren“?	rot – es geht nichts raus
2 · Anrede	Sie oder Du	immer grün, umstellbar
3 · Name	Vorname oder Nachname	Hinweis bei „Du“ mit Nachnamen
4 · Kanal	Liegt eine Einwilligung vor, ist der Anbieter da?	rot ohne Einwilligung
5 · Zufriedenheit	Die letzte Bewertung	rot bis 7 von 10
6 · Aufhänger	Der erste Satz der Nachricht	gelb, wenn er nicht zur Lage passt
7 · Angekündigt?	Hast du es im Gespräch gesagt? Ja/Nein stellst du direkt hier um	Hinweis, keine Sperre
8 · Daten aktuell?	Wann zuletzt geprüft?	gelb nach einem Jahr

Nur rot sperrt. Gelb und die grauen Hinweise erlauben die Freigabe – sie sagen dir nur, worauf du achten solltest. Steht ein roter Punkt da, erscheint über dem Knopf der Kasten „So geht es nicht raus“ mit dem Grund.

Sechs Aufhänger stehen zur Wahl, und die Software schlägt den passenden vor: *Geschenk* (der Standard), *Danke* (nach Abschluss oder Auszahlung, der stärkste Moment), *Anlass* (Jubiläum, Geburtstag, Jahresgespräch), *Nach guter Bewertung* (in den ersten sieben Tagen nach einer Bewertung ab 8 von 10), *Wie besprochen* (nach einer Ankündigung im Gespräch) und *Nach dem Termin*.

RECHT

Die Nachricht darf bestimmte Wörter nicht enthalten – *Rabatt, Provision, Provisionsabgabe, Kickback, garantiert, Garantie, Rendite garantiert, Zins garantiert, risikolos, todsicher*. Je nach deiner Erlaubnis kommen weitere dazu. Das prüft die Software vor jeder Freigabe, auch nach einer Umschreibung. Die Nachricht darf höchstens 600 Zeichen lang sein und muss den Link enthalten.

♦ Die Video-Frage

Hast du **zwei oder mehr Vorstellungen** hinterlegt, steht unter der Nachricht die Frage: „Welches Video sieht, wen **Vorname** empfiehlt?“ Die Wahl gilt der Seite, auf der die Empfohlenen deines Kunden einen Termin buchen. Bei einer oder keiner Vorstellung fehlt der Block ganz.

Vorbelegt ist die Vorstellung, die du für diesen Kunden zuletzt gewählt hast, sonst dein Standard. Passt ein Video zum Thema, zu dem dein Kunde das Geschenk verschickt, läuft dort dieses. Wo welches Video läuft, entscheidet sein Zweck:

ZWECK	WO ES LÄUFT
Vorstellung	Wer du bist und wie ein Erstgespräch läuft. Auf der Seite, auf der Empfohlene einen Termin buchen.
So einfach geht das Geschenk	Erklärt in 30 Sekunden, was dein Kunde tun muss. Oben auf seiner Geschenk-Seite.
Danke fürs Vertrauen	Nach Abschluss oder Auszahlung. Auf keiner Seite – zum Herunterladen und selbst Verschicken.
Nach unserem Termin	Für die Nachricht direkt nach einem Gespräch. Auf keiner Seite – zum Herunterladen.
Danke für die Bewertung	Dank für eine Bewertung. Auf keiner Seite – zum Herunterladen.

♦ WhatsApp vom eigenen Handy

Bei WhatsApp heißt der Knopf **„Freigeben und WhatsApp öffnen“**. Was dann passiert:

- 1 Dein WhatsApp öffnet sich mit dem fertigen Text an die richtige Nummer.
- 2 **Du tippst auf Senden.** Die Software verschickt nichts selbst.
- 3 Kommst du zurück, fragt sie: **„Hast du gesendet?“** – mit den Knöpfen „Ja, ist raus“ und „Noch nicht“.

❓ WARUM

Die Nachricht kommt von deiner eigenen Nummer, aus deinem eigenen WhatsApp. Dein Kunde sieht dich im Verlauf, nicht eine fremde Rufnummer.

Tippst du „Noch nicht“, bleibt die Anfrage freigegeben stehen. Auf der Kundenkarte öffnest du WhatsApp erneut und bestätigst dort, sobald sie raus ist. Erst mit deiner Bestätigung zählt sie als gesendet.

⚠️ ACHTUNG

„Doch nicht“ schließt die Anfrage – an diesen Kunden geht dann nichts raus. Das Kontingent bleibt trotzdem verbraucht. Sonst ließe sich jede Grenze umgehen.

Bei E-Mail und SMS verschickt die Software nach deiner Freigabe selbst.

Zwischen **20 und 8 Uhr und sonntags** geht nichts raus – die Nachricht wird dann auf das nächste erlaubte Fenster gelegt, und das Blatt sagt dir die Uhrzeit.

♦ Zwei Wege, eine Anfrage zurückzustellen

- ♦ **„Später – 7 Tage nicht vorschlagen“** legt den Kunden für eine Woche beiseite.
- ♦ **„Nicht anfragen“** fragt nach dem Grund. Je nach Antwort ruht der Kunde 90, 180 oder 365 Tage: *Kunde ist unzufrieden* und *Persönlich schwierig* ein Jahr, *Beziehung noch zu neu* ein halbes, *Kein passender Anlass* und *Sonstiges* je 90 Tage.

◆ Nach dem Termin

Trägst du einen Kundentermin ein, meldet sich die Software **15 Minuten nach dessen Ende** von selbst.

Was dann bereitliegt, hängt davon ab, ob dieser Kunde dich schon einmal bewertet hat. Liegt keine Bewertung aus den letzten **365 Tagen** vor, kommt zuerst die Bewertungsbitte. Sonst die Einladung zum Verschenken.

Empfehlungsanfrage an Nicole Klein
Kurz lesen, dann senden. Nichts geht ohne dein Okay raus.

Die Nachricht 445 von 600 Zeichen

Hi Nicole, schön, dass die Auszahlung jetzt durch ist – hat mir Spaß gemacht mit dir. Eine Bitte, die keine ist: Wenn du jemanden kennst, dem ich genauso helfen kann, schenk ihm ein Erstgespräch mit mir. Kostet dich 20 Sekunden, dein Kontakt bleibt bei dir – und für dich gibt es ein Dankeschön deiner Wahl – zum Beispiel einen Essensgutschein im Wert von 100 € ab 2 Gesprächen.
<https://www.bestands-gold.com/g/max-beispiel/TuX92zAjUvRtrlyXgpFfkP LG Max>

✎ Text ändern

Welches Video sieht, wen Nicole empfiehlt? ⓘ

Vorstellung (Standard) ▾

☒ **Erinnerungen mit freigeben** ⓘ
Die Erinnerungen liegen am jeweiligen Tag auf Heute bereit – du schickst sie selbst ab, solange Nicole nicht reagiert hat.
▶ Texte der 2 Erinnerungen ansehen

▶ Anpassen: Anrede, Name, Kanal, Aufhänger

Freigeben und WhatsApp öffnen
Später – 7 Tage nicht vorschlagen

✕ Nicht anfragen
5 heute · 41 diesen Monat

◆ Das Blatt nach dem Termin: Nachricht, „Text ändern“, Video-Frage.

Nach dem Termin ⓘ

Dein Termin mit Nicole ist vorbei.
Die Empfehlungsanfrage ist vorbereitet – lies drüber und schick sie raus.

Empfehlungsanfrage öffnen

◆ Die Karte auf Heute, 15 Minuten nach dem Termin.

❓ WARUM

Direkt nach einem guten Gespräch ist der Moment am stärksten – und der Kunde denkt noch an euch beide. Fällt die Zeit in die Nacht, verschiebt die Software auf 8 Uhr am Morgen. Später als **24 Stunden** nach dem Termin entfällt die Nachfrage ganz: „Jetzt ist der beste Moment“ wäre dann nicht mehr wahr.

Ist dein Kunde zuletzt unzufrieden gewesen, kommt keine Anfrage. Stattdessen meldet sich die Glocke mit „Erst Feedback klären“.



VIDEO 09 · 2:20

Nach dem Termin: die Ein-Minuten-Anfrage

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v08

♦ Die Glocke



♦ Die Glocke mit den Mitteilungen des Tages.

Oben rechts sitzt die Glocke mit dem Zähler. Sie zeigt bis zu zwölf Einträge; beim Öffnen gelten alle als gelesen. Acht Arten von Mitteilungen gibt es:

- ♦ **Neuer Empfohlener über Vorname** – jemand hat sich über ein Geschenk gemeldet.
- ♦ **Termin gebucht** – mit Datum und Uhrzeit.
- ♦ **Hat das Gespräch mit Vorname stattgefunden?** – dein Eintrag fehlt. Die Glocke fragt am 2., 4. und 6. Tag nach dem Termin, jeweils mit der Frist; die letzte Nachfrage heißt **Letzte Erinnerung: Gespräch mit Vorname**.
- ♦ **Ist Vorname Kunde geworden?** – wenn deine Zählregel den Abschluss verlangt.
- ♦ **Empfehlungsanfrage nach deinem Termin liegt bereit** oder **Bewertungsanfrage nach deinem Termin liegt bereit** – der Fall aus dem letzten Abschnitt.
- ♦ **Rückmeldung von Vorname : 5/10** – eine Bewertung bis 7 von 10.
- ♦ **Dein Belohnungs-Guthaben wird knapp.**
- ♦ **Termin abgesagt** – der Empfohlene hat über seinen Link abgesagt.

Dazu stehen in der Glocke fehlende Einstellungen, die du selbst nachholen musst – etwa **Video „Vorstellung“ fehlt** oder **Zwei Videos fehlen**, solange eines deiner Pflichtvideos fehlt.

Die wichtigen Meldungen kommen zusätzlich per E-Mail. Push-Nachrichten aufs Telefon gibt es nicht.

♦ Wenn das Kontingent leer ist

Jeder Tarif hat eine Tages- und eine Monatsgrenze. Ist der Tag voll, sagt die Seite: **„Für heute ist dein Tageskontingent aufgebraucht. Morgen früh um 6 geht es weiter.“** Das Blatt öffnet dann gar nicht mehr – es zeigte nur eine tote Freigabe.

Ist der Monat voll, kannst du ein **Zusatzkontingent über 100 Anfragen** buchen (149 € mit Laufzeit, 199 € monatlich kündbar, gültig 30 Tage) oder bis zum nächsten Monat warten. Nicht verbrauchtes Kontingent wird einen Monat lang übertragen. Das Kontingent ist eine Schutzgrenze für deine Kunden, kein Preis: Anfragen kosten nichts extra – abgerechnet wird je stattgefundenem Erstgespräch (siehe Anhang).



▶ VIDEO 07 · 1:38

Die erste Empfehlung verschicken

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v06



▶ VIDEO 08 · 2:28

Dein Tag in fünf Minuten

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v07

KAPITEL

05

Was dein Kunde erlebt

Drei Seiten sehen deine Kunden: die Bewertungsseite, die Geschenk-Seite und – der Empfohlene – seine eigene Seite. Kein Konto, keine App, nur ein Link.

[Die Bewertungsseite: 0 bis 10](#)[Der Textvorschlag](#)[Die Geschenk-Seite](#)[Der Beitrag für soziale Netzwerke](#)[Die Seite des Empfohlenen](#)

♦ Die Bewertungsseite: 0 bis 10

Die Frage lautet wörtlich: „**Wie wahrscheinlich ist es, dass du Vorname weiterempfehlst?**“ Darunter ein durchgehender Balken mit elf Feldern von 0 bis 10, links beschriftet mit „0 – auf keinen Fall“, rechts mit „10 – auf jeden Fall“. Das angetippte Feld steht in deiner Markenfarbe.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0–7

Nur Rückmeldung an dich

Dein Kunde sagt dir, was besser laufen kann. Du bekommst eine Aufgabe in der Telefonliste. Einen Weg zu Google zeigt die Seite dann nicht.

8–10

Textvorschlag und Google

Punkte antippen, Vorschlag anpassen, Text kopieren und bei Google bewerten.

9:41

Max Beispiel
Beispiel Finanzberatung

Wie wahrscheinlich ist es, dass du Max weiterempfehlst?

Wähle eine Zahl zwischen 0 und 10.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

0 – auf keinen Fall 10 – auf jeden Fall

Weiter →

Impressum Datenschutz

Deine Angaben sieht nur Max Beispiel.

Technischer Betrieb: Bestandsgold

Impressum

Datenschutz

◆ Die Frage mit elf Feldern.

9:41

Danke, Kevin!

Dein Text ist fertig. Ändere ihn gern, bevor du ihn postest.

Dein Bewertungstext

Mit Max habe ich eine Beratung gefunden, bei der ich mich wohlfühle. Alles wird so erklärt, dass ich es wirklich verstehe. Es gab keinerlei Verkaufsdruck, ich konnte in Ruhe entscheiden. Ich empfehle die Beratung von Max Beispiel.

Vorschlag – gern in deinen Worten ändern. 231 / 600

Text kopieren & bei Google bewerten

Google öffnet sich in einem neuen Fenster. Dein Text ist in der Zwischenablage.

Schon fertig bei Google? [Weiter](#)

So geht's danach bei Google

1. Sterne antippen
2. Ins Feld tippen
3. Einfügen
4. Posten

Lieber bei ProvenExpert

[Anderer Vorschlag](#) [Punkte ändern](#)

◆ Nach einer 9: Textvorschlag und Google-Knopf.

9:41

Max Beispiel
Beispiel Finanzberatung

← Zurück

Danke für Ihre Ehrlichkeit.

Was hätte besser laufen können? Max Beispiel liest das persönlich.

Worum geht es Ihnen?

Erreichbarkeit Verständlichkeit Tempo

Kosten und Transparenz Etwas anderes

Was hätte besser laufen können?

Zum Beispiel: Der Rückruf hat lange gedauert.

Das geht nur an Max Beispiel und wird nirgends veröffentlicht.

Abschicken

Impressum Datenschutz

◆ Nach einer 5: zuerst die Rückmeldung an dich.

Bei 0 bis 7 öffnet sich das Verbesserungsfenster: „Danke für deine Ehrlichkeit. Was hätte besser laufen können? **Vorname** liest das persönlich.“ Dein Kunde wählt aus fünf Themen – *Erreichbarkeit, Verständlichkeit, Tempo, Kosten und Transparenz, Etwas anderes* – und schreibt dazu. Unter dem Feld steht die Zusage: „Das geht nur an **Vorname** und wird nirgends veröffentlicht.“ Bei dir landet sofort eine Aufgabe unter Anrufen und eine Meldung in der Glocke.

Bei 8 bis 10 tippt dein Kunde an, was ihm gefallen hat – sechs Hauptpunkte, weitere hinter „Weitere Punkte“. Es sind **höchstens vier**: Mehr passen nicht in vier Sätze, und ein fünfter Punkt fiel im Text stillschweigend weg. Ab dem vierten sind die übrigen gesperrt. Daraus entsteht ein Textvorschlag.

Kein Weg zu Google bei 0 bis 7: Die Seite führt nur ab 8 zu Google. Wer 0 bis 7 gibt, sieht keinen Link zu einem Bewertungsportal – seine Rückmeldung geht allein an dich.

Vertippt? Mit „← Zurück“ kommt dein Kunde wieder zur Skala und kann eine andere Zahl wählen, solange er danach noch nichts abgeschickt hat. Aufgabe und Glocke ziehen mit: Wird aus einer 3 eine 9, entfällt die Aufgabe wieder. Hat er danach schon Punkte gewählt oder seine Rückmeldung abgeschickt, steht die Zahl fest.

♦ Der Textvorschlag

Der Vorschlag entsteht mit Hilfe einer KI, aus den angetippten Punkten und dem eigenen Satz deines Kunden. Er steht in einem **beschreibbaren Feld**, nicht als fertiges Zitat.

? WARUM

Eine Bewertung muss die eigene Erfahrung wiedergeben. Ein fertiger Text, der nur weitergereicht wird, verstößt gegen die Richtlinien von Google. Deshalb steht darüber: „Vorschlag mit Hilfe einer KI – gern in deinen Worten ändern.“

Was die KI liefert, wird geprüft, bevor es erscheint: keine Geldaussagen, keine Beträge, keine Superlative, keine Vergleiche, keine fremden Namen, keine Adressen, höchstens vier Sätze und 450 Zeichen. Fällt der Text durch, kommt eine handgeschriebene Vorlage – dein Kunde merkt davon nichts.

Der Knopf heißt „Text kopieren & bei Google bewerten“. Er legt den Text in die Zwischenablage und öffnet Google in einem neuen Fenster. Darunter zeigt eine Bildanleitung vier Schritte: *Sterne antippen · Ins Feld tippen · Einfügen · Posten*.

Google nimmt weder Text noch Sterne über die Adresse entgegen. Deshalb der Umweg über die Zwischenablage.

Danach – und erst danach – kommt die Seite „Danke!“ mit der Frage, ob dein Kunde dich auch weiterempfehlen möchte. Neben dem Bewertungstext steht sie bewusst nicht: Ein Dankeschön darf nie wie eine Gegenleistung für einen Google-Eintrag aussehen.

Diese sechs Punkte stehen oben zur Auswahl: „Erklärt so, dass ich es verstehe“ · „Nimmt sich Zeit“ · „Kein Verkaufsdruck“ · „Kümmert sich sofort“ · „Ehrlich – auch wenn’s unbequem ist“ · „Sympathisch und auf Augenhöhe“. Hinter „Weitere Punkte“ stehen 14 weitere.

Punkte mit einer Geldaussage – etwa „Hat mir richtig Geld gespart“ – kommen hier bewusst nicht vor. Sie gehören nicht in einen Bewertungstext.

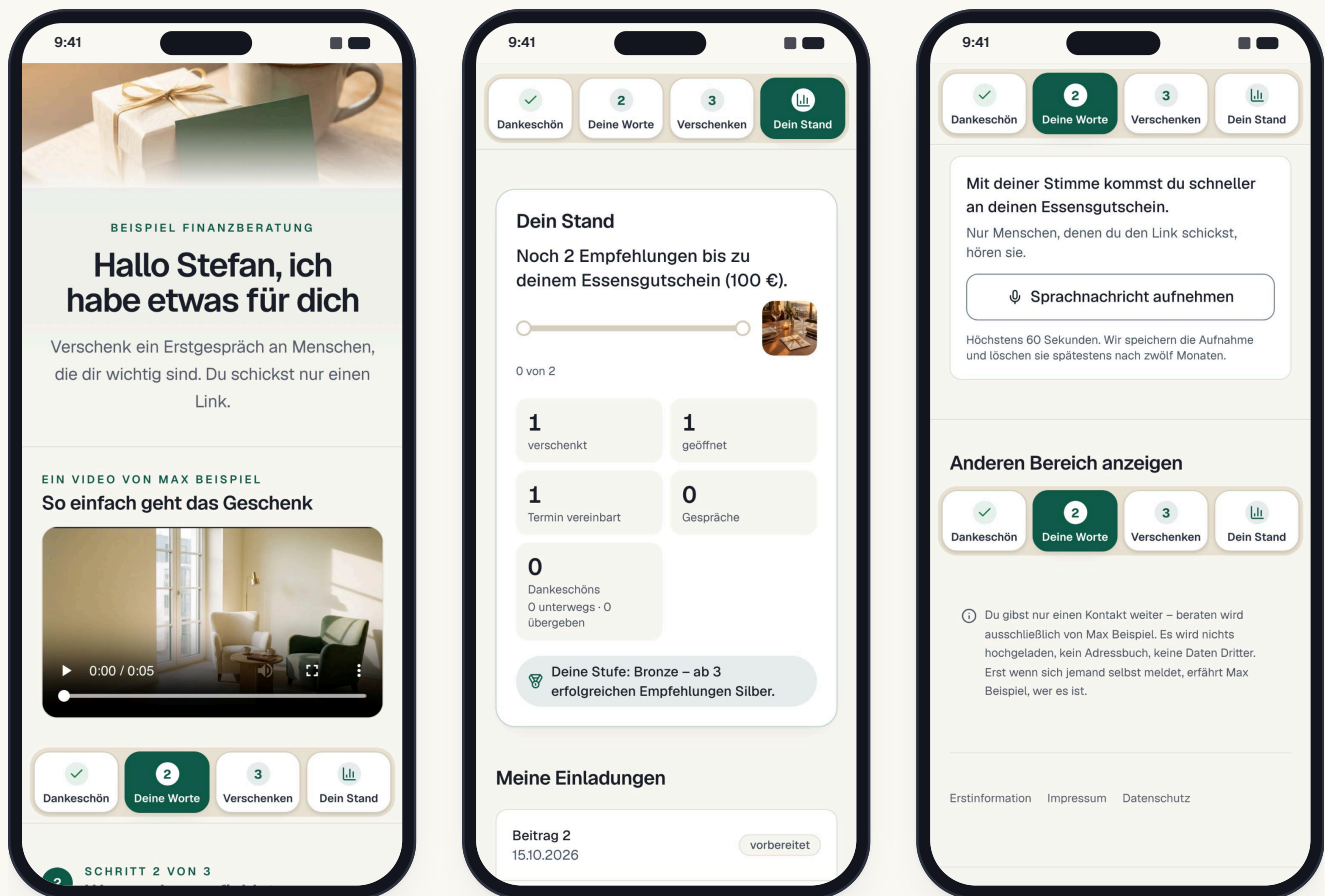


VIDEO 10 · 2:24

Was dein Kunde erlebt: die Bewertung

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v09

♦ Die Geschenk-Seite



♦ Begrüßung, dein Video und die Reiter.

♦ Der Reiter „Dein Stand“: Weg zum Ziel und Zahlen.

♦ Die Sprachnachricht deines Kunden.

Oben steht die Begrüßung: „Hallo **Vorname**, ich habe etwas für dich“ – darunter „Verschenk ein Erstgespräch an Menschen, die dir wichtig sind. Du schickst nur einen Link.“ Dann kommt dein Video „So einfach geht das Geschenk“, falls du eines aufgenommen hast. Darunter stehen vier **Reiter** wie Knöpfe nebeneinander: **1 Dankeschön · 2 Deine Worte · 3 Verschenken · Dein Stand**. Der Reiter, in dem dein Kunde gerade ist, ist in deiner Farbe ausgefüllt; erledigte Schritte tragen einen Haken. Beim Scrollen bleibt die Leiste oben stehen, so sieht dein Kunde immer, wo er ist. Am Ende jedes Reiters stehen dieselben Reiter noch einmal unter „**Anderen Bereich anzeigen**“ – wer unten angekommen ist, tippt dort weiter, und die Seite fährt hoch zum neuen Bereich. Ein Reiter ist ein gewöhnlicher Link – die Seite funktioniert auch ohne JavaScript, und „Zurück“ im Browser geht einen Reiter zurück.

Beim ersten Öffnen landet dein Kunde bei „Dankeschön“; kommt er wieder, dort, wo er stehen geblieben ist. Hat er unter „Deine Worte“ etwas getippt und tippt auf einen anderen Reiter, wird es vorher gespeichert.

1 · Dankeschön – „Wähl dein Dankeschön“. Karten mit Bild, Wert, Schwelle und einem Satz dazu, je mit dem Knopf „Das nehme ich“. Dazu die Zeile „Ich mach’s gern – ohne Dankeschön“. Solange dein Kunde nichts wählt, zählt die Software auf das Geschenk mit der niedrigsten Schwelle. Eine ausdrückliche Wahl schützt die

zugewiesenen Bedingungen der laufenden Runde. Ein Wechsel zeigt alte und neue Bedingungen und verlangt eine Bestätigung; gezählte Empfehlungen bleiben. Nach Abschluss einer ausdrücklich gewählten Runde muss dein Kunde für die nächste Runde neu wählen. Unklare frühere Zusagen werden durch den Berater geprüft, bevor eine betroffene Vergabe erfolgt. Nach der Wahl geht es von selbst weiter zu „Deine Worte“.

2 · Deine Worte – „Warum du empfiehlst“. Dein Kunde tippt aus 20 Gründen an, was er an dir schätzt, in vier Bereichen mit eigener Überschrift: *Verständlichkeit, Verlässlichkeit, Ergebnis, Menschlich*. Dazu ein freiwilliger eigener Satz und die Sprachnachricht. „Weiter“ speichert und führt zum Verschenken.

Die Sprachnachricht dauert höchstens **60 Sekunden**. Über dem Feld steht: „Nur Menschen, denen du den Link schickst, hören sie.“ Vor dem Speichern muss dein Kunde bestätigen: „Meine Aufnahme darf den Menschen vorgespielt werden, denen ich den Link schicke.“ Wir löschen die Aufnahme spätestens nach zwölf Monaten.

3 · Verschenken – „Wem würdest du das schenken?“ Ein Band mit Ideen-Karten, zehn Stück je Aufruf, wechselnd. Zum Beispiel: „Wer baut, kauft oder sucht gerade ein Haus – oder träumt davon?“ oder „Wer hat zuletzt gesagt: ‚Ich müsste mich mal um meine Finanzen kümmern?‘“ Darunter die Themen-Kacheln und der Weg „Mir fällt schon jemand ein – direkt verschenken“. Ganz unten der Beitrag für soziale Netzwerke (siehe unten).

Verschicken geht auf vier Wegen. Der große Knopf ist **„Per WhatsApp verschenken“**, darunter unter „Lieber anders verschicken?“ drei kleinere: **Nachricht kopieren** (für jeden anderen Messenger), **Per E-Mail** (öffnet sein Mailprogramm) und **Per SMS** (öffnet die Nachrichten-App). Unter dem großen Knopf steht: „Du siehst die Nachricht vorher und kannst sie ändern. Niemand bekommt Nummern von dir.“

Danach sieht dein Kunde die fertige Nachricht in einem Feld und kann sie dort noch ändern; WhatsApp, Kopieren, Mail und SMS nehmen dann seinen Text. Löscht er dabei den Link, wird er beim Verschicken wieder angehängt, und „Vorschlag wiederherstellen“ holt den ursprünglichen Text zurück. Ohne JavaScript bleibt das Feld fest, ändern geht dann in der App, die sich öffnet. Dann tippt er auf **„Ist raus“** – erst dann zählt das Geschenk als versendet.

Darunter steht **„So geht es weiter“** in drei Sätzen: Sein Kontakt öffnet den Link und sieht das Geschenk – er entscheidet selbst, ob er einen Termin bucht, und wer es ist, erfährst du erst, wenn er sich meldet – findet das Gespräch statt, zählt es für sein Dankeschön (bei der Zählregel „erst beim Abschluss“: wird aus dem Gespräch eine Zusammenarbeit). Ohne Dankeschön verspricht der dritte Satz keins.

Hat dein Kunde ein Thema gewählt, steht es auf der Seite seines Kontakts gleich unter der Überschrift: „Thema: Altersvorsorge“.

Dein Stand ist der Überblick für deinen Kunden – das, was du unter „Zahlen“ siehst, in seinen Worten und nur über seine eigenen Geschenke. Oben der Weg zum Ziel – Stationen auf einer Linie mit dem Geschenk am Ende – und der Satz

dazu, zum Beispiel: „Noch 2 Empfehlungen bis zu deinem Essensgutschein (100 €).“ Der Wert steht mit dabei, sobald einer hinterlegt ist. Darunter fünf Zahlen: *verschenkt · geöffnet · Termine vereinbart · Gespräche · Dankeschöns*, dazu die Gönner-Stufe, wenn du sie unter Einstellungen → Grenzen und Stufen zeigst. Hat dein Kunde Silber oder Gold schon erreicht, bleibt seine Stufe auch bei ausgeschalteter Anzeige sichtbar. Es werden keine Vertragsinhalte gezeigt; welche Ereignisse für das Geschenk zählen, richtet sich nach der ausdrücklich angezeigten Gesprächs- oder Abschlussbedingung.

Darunter steht **„Meine Einladungen“**: Je verschicktem Geschenk eine Zeile mit Datum, Thema, wie oft es geöffnet wurde und wie weit es gekommen ist – von „vorbereitet“ über „geöffnet“ und „termin gebucht“ bis „empfehlung erfolgreich“. Ist noch nichts verschenkt, führt „Jetzt verschenken“ direkt zum Reiter „Verschenken“.



VIDEO 11 · 2:28

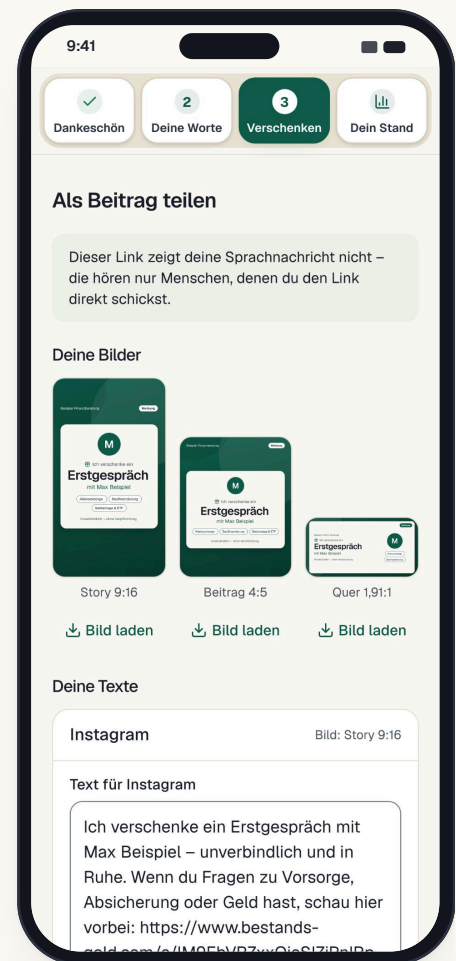
Die Geschenk-Seite und „Dein Stand“

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v10

♦ Der Beitrag für soziale Netzwerke

Wer mag, macht daraus einen öffentlichen Beitrag. Die Software bereitet Bild und Text für **Instagram**, **Facebook**, **LinkedIn** und den **WhatsApp-Status** vor, jeweils im richtigen Format: Story 9:16, Beitrag 4:5 oder quer.

Die Sprachnachricht und der persönliche Satz bleiben dabei privat. Auch Gründe aus der Gruppe „Ergebnis“ fallen heraus – „Hat mir richtig Geld gespart“ gehört nicht in einen öffentlichen Beitrag.



♦ „Als Beitrag teilen“: Bilder und Texte mit Werbehinweis.

RECHT

Am Ende jedes Textes steht ein Werbehinweis, den die Software setzt und nicht die KI:

„Werbung: Ich bekomme ein Dankeschön, wenn aus meiner Empfehlung ein Gespräch wird.“

Bei der Zählregel „erst beim Abschluss“ heißt es „... eine Zusammenarbeit wird“. Der kommerzielle Zweck muss erkennbar sein – das verlangt § 5a Abs. 4 UWG.

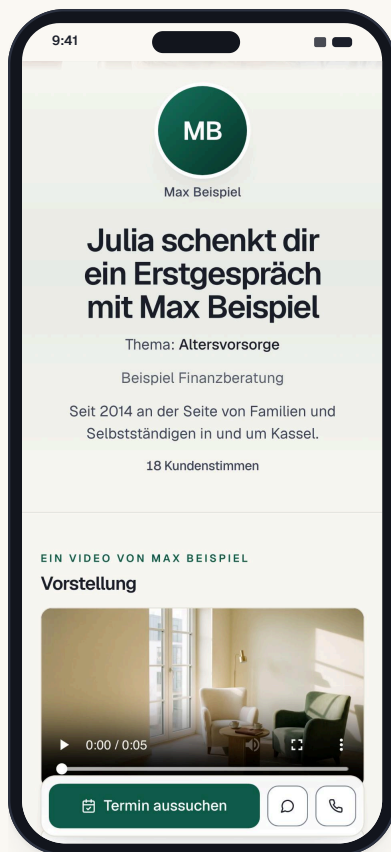


VIDEO 12 · 2:14

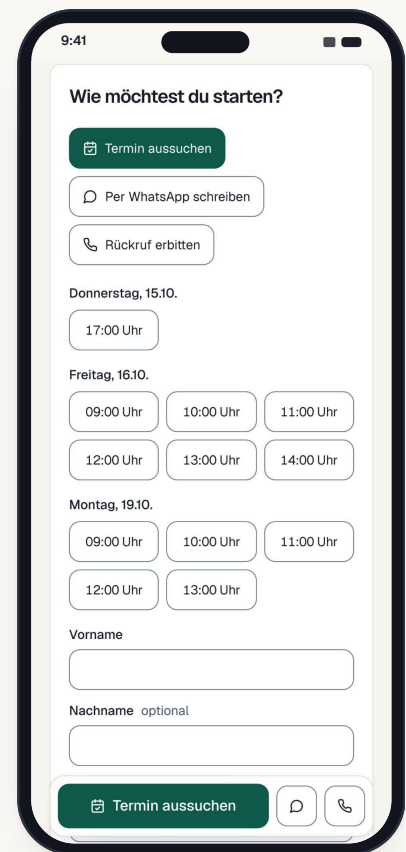
Das Social-Media-Paket

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v11

♦ Die Seite des Empfohlenen



♦ Wer dir das Gespräch schenkt – gleich darunter dein Video.



♦ Termin aussuchen, schreiben oder Rückruf erbitten.

Die Überschrift lautet: „**Vorname** schenkt dir ein Erstgespräch mit **dein Name**“. Darunter dein Foto, deine Firma, dein Satz über dich und dein Sternschnitt aus den Bewertungen.

Dann kommt deine Vorstellung – zuerst, damit der Empfohlene dich gleich sieht und hört. Danach, was der Empfehler hinterlassen hat: die angetippten Gründe, sein Satz und seine Sprachnachricht. Dann das Geschenk („Ein Erstgespräch über 60 Minuten, sonst 190 € – ohne Verpflichtung“) und der Transparenzsatz.

RECHT

Dieser Satz steht dort, sobald ein Dankeschön überhaupt möglich ist:

„Offen gesagt: **Vorname** bekommt für Empfehlungen ein Dankeschön von **dein Vorname**. Diese Empfehlung zählt, sobald dein Erstgespräch stattgefunden hat. Für dich bleibt es unverbindlich.“

Drei Wege stehen zur Wahl, als Reiter: *Termin aussuchen* (freie Zeiten aus deinem Kalender, dazu Video, Telefon oder Vor Ort), *Per WhatsApp schreiben* (mit fertigem Text und deinem Kurzcode) und *Rückruf erbitten* (mit Bestätigungscode per SMS oder E-Mail).

Pflicht ist nur der **Vorname** und ein Kontaktweg – E-Mail oder Handynummer.
Nachname und Zeitfenster sind freiwillig.

❓ **WARUM**

Beim Rückruf speichern wir erst nach dem Code etwas. Gibt der Empfohlene ihn nicht ein, bleibt von ihm keine Spur.

Was danach passiert

WEG	BEI DIR	BEIM EMPFOHLENIEN
Termin gebucht	Glocke „Termin gebucht“, Eintrag unter Termine	Bestätigung per E-Mail, die Seite zeigt „Dein Termin steht“
Per WhatsApp	Nachricht in deinem WhatsApp mit seinem Kurzcode	nichts weiter – ihr schreibt
Rückruf erbeten	Aufgabe „Rückruf an Empfohlenen“ in der Telefonliste	„Rückruf ist notiert.“

Erst mit seiner Meldung erfährst du, wer er ist. Vorher steht in deinem Konto nur, dass dein Kunde etwas verschenkt hat.

Der gebuchte Termin lässt sich ändern. Auf seiner Seite stehen dann „Zeit ändern“ und „Termin absagen“ – wählt er eine andere Zeit, ersetzt sie die alte, ein zweiter Termin entsteht nicht.

„Nicht von Ihnen gebucht?“ Die Adresse für die Bestätigung tippt der Empfohlene selbst ein – geprüft ist sie nicht. Deshalb steht in jeder Bestätigung ein Link, mit dem die angeschriebene Person den Termin absagt, falls sie ihn nicht selbst gebucht hat. Tut sie das, ist der Termin abgesagt, Erinnerungen gehen keine mehr raus, der Empfohlene steht auf „Daten falsch“, und in deiner Glocke steht „Termin abgesagt“. Über ein persönliches Geschenk bucht dann niemand mehr – sonst ginge die nächste Bestätigung wieder an dieselbe Adresse. Stimmt der Eintrag nicht, löschst du ihn; danach ist der Geschenk-Link wieder frei.

06

Kunden und Bestand

Dein Bestand ist die Grundlage. Wer drin ist, mit welcher Einwilligung, mit welchem Anlass – daraus entstehen die Vorschläge.

Kunden importieren

Die Kundenkarte

Die Kontaktsperre

Tisch-Modus im Gespräch

Die Bestandsaktion

Die Sammelfreigabe

◆ Kunden importieren

Der Weg: **Kunden → Importieren**. Angenommen werden **CSV (UTF-8), TSV, XLSX und XLS**, bis zu **5.000 Datenzeilen** je Datei und **4 MiB**. Bei Excel zählt das erste Tabellenblatt. Weitere Grenzen: 128 Spalten, 10.000 Zeichen je Zelle, 2 MiB gelesene Nutzdaten und 32 MiB entpackte XLSX-Daten. Größere Dateien bitte aufteilen.

The screenshot shows the 'Bestand einlesen' (Import Inventory) page in the Bestandsgold web application. The page is designed for importing customer data from CSV or Excel files. It features a sidebar on the left with navigation options: 'Bestandsgold', 'Heute', 'Kunden' (highlighted), 'Termine', 'Anrufen', 'Starthilfe', 'Hilfe', and 'Einstellungen'. The main content area has a header 'Bestand einlesen' with a sub-header 'CSV oder Excel hochladen, Felder zuordnen, fertig. Dubletten erkennt das System selbst.' Below this, there's a section 'Deine Kunden' with instructions: 'Excel- oder CSV-Datei, am besten mit Spaltennamen in der ersten Zeile. Wir schlagen die Zuordnung vor, du bestätigst sie.' It also mentions 'Datei auswählen' and 'Excel- oder CSV-Datei - bis 5.000 Kunden'. A button 'Datei wählen' is present, followed by 'Keine Datei gewählt'. Below this, there's a section 'Diese Spalten helfen uns' with a list of required fields: 'Vorname, Nachname, Handy, E-Mail, Anrede (Sie/Du), Herr/Frau, Kunde seit, Themen, Notizen.' It also states 'Pflicht sind Vorname, Nachname und mindestens ein Kanal.' A link 'Vorlage herunterladen' is provided. At the bottom, there's a button 'Datei einlesen'.

◆ Spalten zuordnen, Vorschau der ersten Zeilen, Einwilligungen bestätigen.

Der Ablauf hat drei Schritte:

1 **Datei hochladen.** Die erste Zeile muss die Spaltennamen enthalten.

- 2 **Spalten zuordnen.** Die Software schlägt die Zuordnung vor, du bestätigst sie. Erkannt werden elf Felder: Vorname, Nachname, Handynummer, E-Mail, Anrede (Sie/Du), Anrede (Herr/Frau), Kunde seit, Themen, Notizen, letzter Anlass und dessen Datum.
- 3 **Einwilligungen bestätigen.** Du kreuzt an, für welche Kanäle die Zustimmung vorliegt, und bestätigst das mit einem Haken.

Pflicht sind Vorname, Nachname und mindestens ein Kanal. Zeilen ohne das werden übersprungen. Die Software nennt die Gründe beim Namen: „Vor- oder Nachname fehlt“ · „Weder Handynummer noch E-Mail“ · „Handynummer nicht lesbar“ · „E-Mail nicht lesbar“ · „Kommt in der Datei mehrfach vor“.

Datumswerte müssen echte Kalendertage sein: 2024-02-29 , 29.02.2024 oder eine vierstellige Jahreszahl. Ein unmögliches Datum wie 31.02.2024 wird mit Zeilennummer angezeigt und nicht still umgedeutet. Die Vorschau nennt Probleme vor dem Import; nach dem Import bleiben übersprungene Zeilen mit Gründen sichtbar.

Dubletten werden übersprungen, nicht überschrieben. Erkannt wird über Handynummer oder E-Mail. Ein zweiter Import aktualisiert deine Kunden also nicht – ändern kannst du sie nur einzeln auf der Kundenkarte.

RECHT

Der Haken lautet wörtlich: „Ich bestätige, dass ich für diese Kunden das Einverständnis zur Kommunikation über die angekreuzten Kanäle habe.“ Ohne ihn läuft der Import nicht. Ohne dokumentierte Einwilligung geht über einen Kanal nichts raus.

ACHTUNG

Die Anlass-Spalte liest die Software vorsichtig. Wörter wie *offen, in Prüfung, gemeldet, abgelehnt, storniert, beantragt, geplant* schließen einen Anlass aus. Sonst würde aus „Schaden in Prüfung“ in der Nachricht an deinen Kunden: „schön, dass dein Schadenfall jetzt durch ist“.

♦ Die Kundenkarte

The screenshot shows a web browser window with the URL www.bestands-gold.com/kunden. The page displays a customer card for Nicole Klein. The card includes a sidebar with navigation options like 'Heute', 'Kunden', 'Termine', 'Anrufen', 'Starthilfe', 'Hilfe', and 'Einstellungen'. The main content area shows the customer's name, a star rating of 10/10, and a 'Vorschlag offen' status. Below this are buttons for 'Empfehlungsanfrage öffnen', 'Bewertung anfragen bei Google ProvenExpert', 'Bewertung anfragen', and 'Tisch-Modus'. There are also buttons for 'Geschenk-Link kopieren' and 'Nicht mehr kontaktieren'. A section titled 'Termine mit Nicole' shows an appointment for 'Do 15.10. 12:00-13:00' with a 'vorbei' status. The 'Stammdaten' section contains fields for 'Vorname' (Nicole), 'Nachname' (Klein), 'Anrede' (Du), 'Angesprochen mit' (Vorname), 'Herr oder Frau' (Frau), 'Bevorzugter Kanal' (WhatsApp), 'Handynummer', and 'E-Mail'. The 'Kanäle und Einwilligung' section shows checkboxes for 'WhatsApp', 'E-Mail', and 'SMS', all of which are checked. A 'Hilfe' button is located at the bottom right of the card.

- ♦ Alles zu einem Kunden auf einer Seite.

Oben Name, Anrede, „Kunde seit“ und die Sternebewertung. Darunter die Schnellaktionen:

- ♦ **Jetzt Empfehlung anfragen** (heißt „Empfehlungsanfrage öffnen“, wenn schon eine läuft)
- ♦ **Bewertung anfragen**
- ♦ **Tisch-Modus**
- ♦ **Geschenk-Link kopieren**
- ♦ **Nicht mehr kontaktieren**

Dann vier Karten: **Stammdaten** (Name, Anrede, Kanal, Nummer, E-Mail, Kunde seit, durchschnittliche Provision, Notizen), **Anlässe**, **Kanäle und Einwilligung** und **Verlauf**.

Anlässe trägst du selbst ein: „Was ist passiert?“, „Wann?“ und eine Notiz wie „Baufi ausgezahlt“. Sie heben den Kunden in den Vorschlägen nach oben.

♦ Die Kontaktsperre

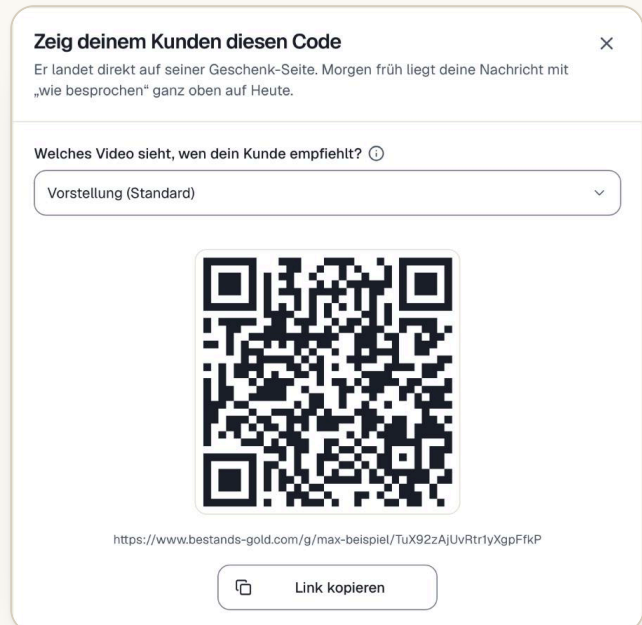
„Nicht mehr kontaktieren“ wirkt **sofort und ohne Enddatum**. Ein Datum lässt sich nicht wählen.

- ♦ Es geht nichts mehr an diesen Kunden raus – weder Anfragen noch Bewertungsbitten, weder von dir noch automatisch.

- ◆ Offene Nachfass-Nachrichten werden verworfen.
- ◆ Nach Terminen wird nichts mehr vorbereitet.
- ◆ Aufheben geht an derselben Stelle mit „Kontaktsperre aufheben“.

◆ Tisch-Modus im Gespräch

Im Gespräch tippst du auf der Kundenkarte auf **„Tisch-Modus“**. Hast du noch keine WhatsApp-Einwilligung dieses Kunden, fragt die Karte zuerst: „Darfst du ihm per WhatsApp schreiben?“ mit dem Kästchen **„Mein Kunde hat mir gerade erlaubt, ihm per WhatsApp zu schreiben.“** Danach tippst du auf „QR-Code zeigen“. Es erscheint ein QR-Code mit dem Satz: „Zeig deinem Kunden diesen Code. Er landet direkt auf seiner Geschenk-Seite. Morgen früh liegt deine Nachricht mit ‚wie besprochen‘ ganz oben auf Heute.“



- ◆ „Zeig deinem Kunden diesen Code“.

Mit dem Haken (oder einer schon bestehenden WhatsApp-Einwilligung) passieren drei Dinge: Die Software trägt die **WhatsApp-Einwilligung** ein, Herkunft „im Tisch-Modus“. Der Kunde gilt als **im Gespräch angekündigt** und rückt drei Tage lang nach oben. Und der Aufhänger seiner nächsten Anfrage wechselt auf **„Wie besprochen“**.

Ohne Haken zeigt die Karte den Code trotzdem – dann aber ohne Einwilligung und ohne „wie besprochen“ am nächsten Morgen. Ohne Handynummer lässt sich das Kästchen nicht ankreuzen.

⚠ ACHTUNG

Frag deinen Kunden vorher, ob du ihm über WhatsApp schreiben darfst, und kreuz das Kästchen nur an, wenn er Ja gesagt hat. Der Haken dokumentiert diese Zustimmung; er ersetzt sie nicht.

Bei einem Kunden mit Kontaktsperre lässt sich der Tisch-Modus nicht öffnen.

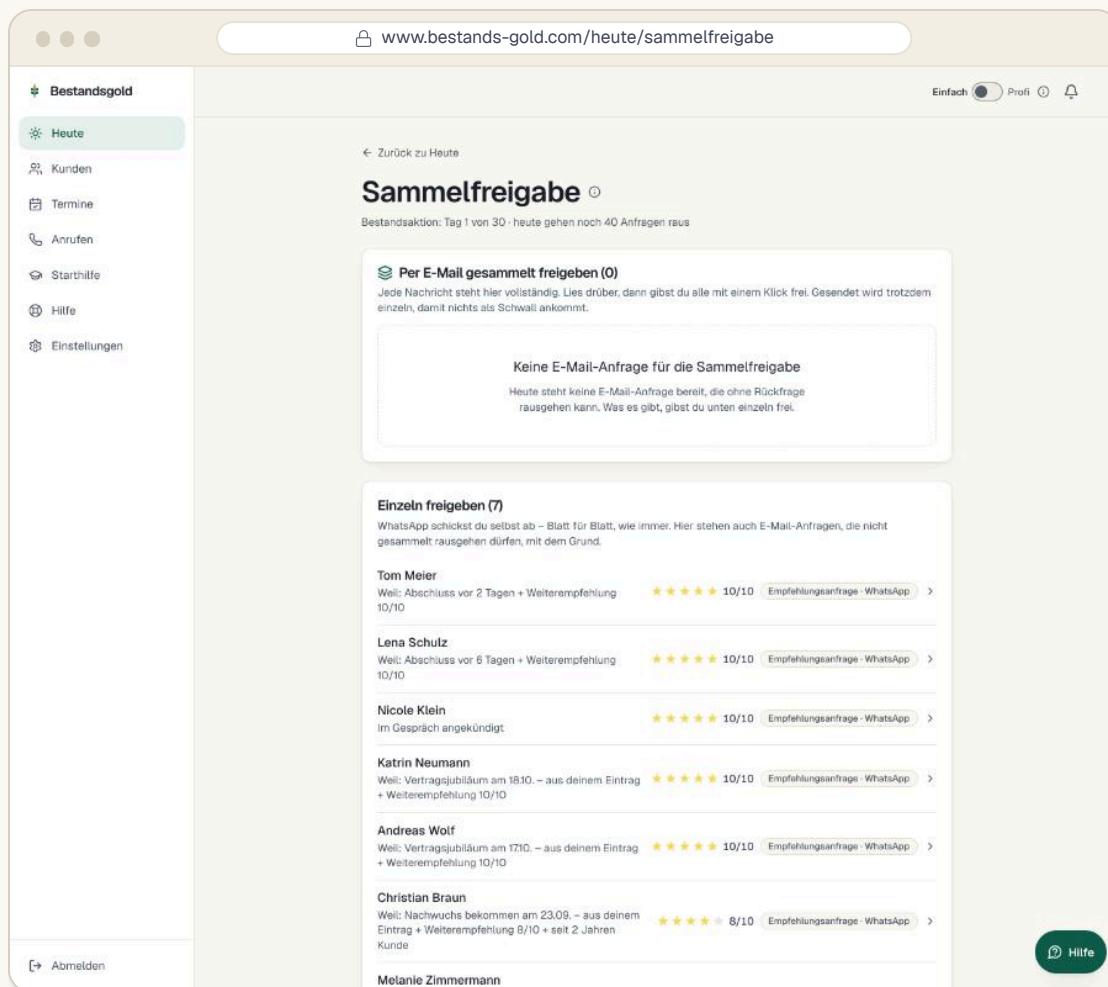
♦ Die Bestandsaktion

Einmal im Jahr darfst du deinen ganzen Bestand durchgehen. Die Bestandsaktion hebt für **30 Tage** die Monatsgrenze auf und setzt stattdessen eine eigene Tagesgrenze von **40 Anfragen**.



- ♦ Heute während der Aktion: Tag, Restzeit und der Weg zur Sammelfreigabe.
- ♦ **1.000 € einmalig** je Aktion, netto – in jedem Tarif buchbar.
- ♦ **Höchstens einmal in zwölf Monaten.**
- ♦ Freigeschaltet wird sie vom Betreiber, nicht über einen Knopf in der Software. Vereinbart wird sie im Gespräch.
- ♦ Angefragt werden nur Kunden mit Einwilligung, und **jede Anfrage gibst du weiterhin selbst frei.**

♦ Die Sammelfreigabe



♦ Die Sammelfreigabe: oben die E-Mails zum gesammelten Freigeben, darunter alles, was einzeln rausgeht – im Beispiel nur WhatsApp.

Nur für **E-Mail** gibt es eine Sammelfreigabe. Jede Nachricht steht dort vollständig. Du liest sie, setzt den Haken „Ich habe die Nachrichten gelesen und gebe sie frei“ und gibst alle zusammen frei.

Gesendet wird trotzdem einzeln, im Abstand von 10 Minuten, nachts und sonntags nicht.

WARUM

Ein Schwall aus einem Konto schadete der gemeinsamen Absenderadresse aller Berater. Zehn Minuten Abstand halten die Zustellung sauber.

In die Sammelfreigabe kommt nur, was auch im Freigabe-Blatt ohne Rückfrage durchginge: keine Sperre, eine Einwilligung, genug Sterne, eine Adresse, ein sauberer Text und ein Aufhänger, der ohne Ankündigung nicht falsch klingt. Alles andere steht darunter in der Liste „Einzeln freigeben“ – mit dem Grund daneben.

WhatsApp-Anfragen gibst du wie immer einzeln auf Heute frei.



VIDEO 06 · 1:28

Kunden anlegen und importieren

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v05

07

Anrufen und Leitfäden

Was digital nicht weiterläuft, landet in der Telefonliste – mit Kontext und fertigem Gesprächseinstieg.

Die Telefonliste

Sechs Ergebnisse

Der Einstieg beim Empfohlenen

Der unzufriedene Kunde

Der Empfehler, der nicht reagiert

♦ Die Telefonliste

The screenshot shows the 'Anrufen' (Call) screen in the Bestandsgold app. The top bar displays the URL 'www.bestands-gold.com/anrufen'. The left sidebar contains navigation options: 'Bestandsgold', 'Heute', 'Kunden', 'Termine', 'Anrufen' (selected), 'Starthilfe', 'Hilfe', and 'Einstellungen'. The main content area is titled 'Anrufen' and shows '3 Gespräche warten. Kontext und Einstieg sind vorbereitet.' Below this, there are three call cards: 'Thomas Lange' (Unzufriedener Kunde), 'Feedback: Jessica (5/10)' (Unzufriedener Kunde), and 'Daniel Richter' (Empfehlen nachfassen). Each card displays a phone number and a date. To the right of the cards is a large green 'Anrufen' button. Below the cards, there is a section 'So führst du das Gespräch' with four numbered steps: 1. Zuhören, nicht rechtfertigen. Erst ausreden lassen. 2. Zusammenfassen: „Habe ich richtig verstanden, dass ...?“ 3. Konkreten nächsten Schritt anbieten – mit Datum, nicht „ich melde mich“. 4. Rückmeldung in 48 Stunden, auch wenn es noch keine Lösung gibt. Below this, a note states: 'Erst wenn das geklärt ist, wird dieser Kunde wieder für Empfehlungsanfragen vorgeschlagen.' The next section is 'Wie ist es gelaufen?' with buttons for 'Erreicht', 'Termin vereinbart', 'Später nochmal', 'Kein Interesse', 'Nummer falsch', and 'Nicht erreicht'. There is also a text input field for 'Notiz, optional' and a green 'Hilfe' button in the bottom right corner.

♦ Aufgaben mit Kontext-Karte und Leitfaden.

Links stehen die Aufgaben, rechts alles zu der, die du gerade offen hast. Die Reihenfolge macht die Software nach Dringlichkeit:

AUFGABE	WANN SIE ENTSTEHT
Rückruf an Empfohlenen	Jemand hat um Rückruf gebeten, ohne Termin zu buchen.
Termin verpasst	Du hast „Nicht erschienen“ getippt.
Geschenk aushändigen	Ein Empfehler hat sein Ziel erreicht.

AUFGABE	WANN SIE ENTSTEHT
Gespräch bestätigen	48 Stunden nach einem Termin ohne deine Bestätigung.
Unzufriedener Kunde	Eine Bewertung von 0 bis 7 von 10.
Kunde geworden?	Zwei Wochen nach einem Gespräch, wenn erst der Abschluss zählt.
Empfehlen nachfassen	Drei Erinnerungen ohne Reaktion.
Neuen Kunden annehmen	Ein Empfehlener hat gebucht, das Gespräch steht an.
Daten prüfen	Nummer oder E-Mail sind veraltet.

Zu jeder Aufgabe gehören drei Dinge: eine **Kopfkarte** mit Name, Nummer und dem Knopf „Anrufen“, der das Telefon deines Geräts öffnet – ein **Leitfaden** mit dem fertigen Einstieg, in dem die echten Namen schon eingesetzt sind – und unten **„Wie ist es gelaufen?“**.

Die Software ruft nicht für dich an. Das Gespräch führst du selbst.

♦ Sechs Ergebnisse

ERGEBNIS	WAS DANACH PASSIERT
Erreicht	Aufgabe geschlossen.
Termin vereinbart	Aufgabe geschlossen.
Später nochmal	Wiedervorlage in 7 Tagen.
Kein Interesse	Aufgabe geschlossen.
Nummer falsch	Nummer wird gelöscht, Kanal auf E-Mail gestellt.
Nicht erreicht	Wiedervorlage in 2 Tagen.

♦ Der Einstieg beim Empfehlen

Der häufigste Anruf. Der Leitfaden gibt ihn wörtlich vor:

„Hallo **Name**, **dein Vorname** hier – Sie haben sich über **Empfehlen** s Geschenk-Link bei mir gemeldet, ich rufe wie gewünscht zurück. **Empfehlen** hat mir gesagt, dass Sie **Thema** gerade beschäftigt – stimmt das? ... Dann lassen Sie uns einen Termin finden, ganz ohne Verpflichtung. Passt Ihnen eher vormittags oder nachmittags?“

Fünf Einwände und die Antworten dazu:

EINWAND	ANTWORT
„Ich hab schon einen Berater.“	„Super, dann behalten Sie den. Empfeher hat Ihnen eine Zweitmeinung geschenkt – ein Gespräch, und Sie wissen, ob alles passt.“
„Kein Bedarf.“	„Das sagen die meisten, bis sie die Zahlen sehen. Ein Gespräch, keine Verkaufsnummer, und wenn alles gut ist, sage ich Ihnen genau das.“
„Ist das ein Verkaufsgespräch?“	„Nein, ein Kennenlernen. Was Sie danach machen, entscheiden Sie – deshalb heißt es Geschenk.“
„Woher haben Sie meine Nummer?“	„Nur von Ihnen selbst – Sie haben sie auf Empfeher s Geschenk-Seite eingetragen. Wenn Sie das nicht mehr möchten, lösche ich sie sofort.“
„Keine Zeit.“	„Verstehe. Video oder Telefon, abends oder am Wochenende – wann wäre es am wenigsten störend?“

♦ Der unzufriedene Kunde

Steht eine Bewertung bis 7 von 10, liegt die Aufgabe „Unzufriedener Kunde“ bereit – mit den angetippten Themen und dem Text deines Kunden. Der Leitfaden gibt vier Schritte vor:

- 1 **Zuhören**, nicht rechtfertigen. Erst ausreden lassen.
- 2 **Zusammenfassen**: „Habe ich richtig verstanden, dass ...?“
- 3 **Konkreten nächsten Schritt anbieten** – mit Datum, nicht „ich melde mich“.
- 4 **Rückmeldung in 48 Stunden**, auch wenn es noch keine Lösung gibt.

Erst wenn das geklärt ist, wird dieser Kunde wieder für Empfehlungsanfragen vorgeschlagen.

♦ Der Empfeher, der nicht reagiert

Nach drei Erinnerungen ohne Reaktion steht die Aufgabe „Empfeher nachfassen“ bereit:

„Hi **Vorname** , **dein Vorname** hier. Keine Sorge, nichts Wichtiges – ich wollte nur kurz hören, ob mein Geschenk-Link bei dir angekommen ist. Wenn du magst, sag mir einfach, wer dir eingefallen ist, dann helfe ich beim Rest. Melde dich gern, wann's passt.“

Kein Druck aufbauen. Wenn nichts kommt: in 4 Wochen erneut, dann ruhen lassen.

Zu dieser Aufgabe blendet die Software direkt die drei häufigsten Einwände ein: „Ich kenne niemanden“, „Ich will meine Freunde nicht verkaufen“ und „Ich gebe keine Nummern raus“. Alle neun Einwände mit Antworten stehen im Gesprächsleitfaden für Berater.

08

Termine, Empfohlene, Geschenke, Belege

Vom gebuchten Termin bis zum übergebenen Geschenk – und was dabei automatisch entsteht.

Termine bestätigen

Termine aus Calendly, Cal.com und anderen Kalendern

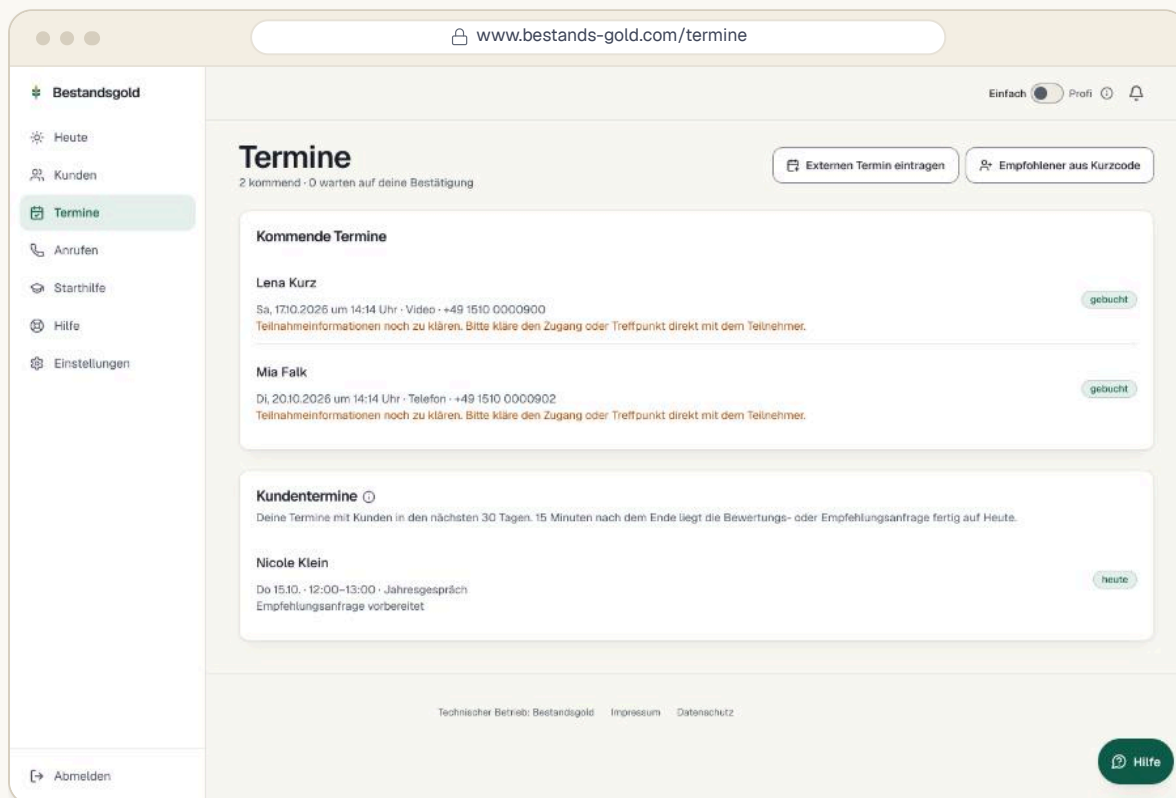
Der Weg eines Empfohlenen

Wann die Empfehlung zählt

Geschenke und Guthaben

Der Beleg

◆ Termine bestätigen



◆ Termine mit Empfohlenen, Kundentermine und die offenen Bestätigungen.

Auf **Termine** stehen drei Blöcke: was auf deinen Eintrag wartet, die kommenden Termine mit Empfohlenen und deine Kundentermine der nächsten 30 Tage.

Nach einem Gespräch mit einem Empfohlenen tippst du einen von zwei Knöpfen:

- ◆ „**Hat stattgefunden**“ – das ist die Freigabe. Ab jetzt zählt die Empfehlung für das Ziel deines Kunden – bei der Zählregel „Erst beim Vertrag“ erst mit „Kunde gewonnen“. Reicht es für sein Geschenk, wird es fällig.

- ♦ **„Nicht erschienen“** – in einer Stunde geht ein neuer Vorschlag an den Empfohlenen raus. Keine Belohnung. Kam der Termin aus Calendly oder Cal.com oder hast du ihn selbst eingetragen, schreibt Bestandsgold dem Empfohlenen nicht; die Aufgabe „Termin verpasst“ entsteht trotzdem.

Auf der Karte des Empfohlenen kommen zwei weitere dazu: **„Kunde gewonnen“** (mit Feld für die Provision) und **„Nicht zustande gekommen“** mit einem Grund. „Kunde gewonnen“ trägt ein schon begonnenes Gespräch gleich mit als stattgefunden ein; ein Termin, der noch bevorsteht, bleibt gebucht. Tippst du „Nicht zustande gekommen“, wird ein noch künftiger Termin abgesagt – ohne Nachricht an den Empfohlenen, sag ihm selbst Bescheid; hat der Termin schon begonnen und läuft die Frist noch, trägst du zuerst ein, ob er stattgefunden hat.

❓ WARUM

Eine Belohnung entsteht nie durch einen Klick deines Kunden und nie durch eine Buchung. Nur zwei Ereignisse lösen sie aus: „Gespräch hat stattgefunden“ und „Kunde gewonnen“. Beide tippst du.

Sieben Tage Zeit für deinen Eintrag. „Nicht erschienen“ trägst du bis sieben Tage nach dem Termin ein; unter jedem vergangenen Termin steht, bis wann. Trägst du bis dahin nichts ein, gilt das Gespräch als stattgefunden und wird abgerechnet. Danach lässt sich der Termin weder als „Nicht erschienen“ eintragen noch absagen – „Hat stattgefunden“ geht weiter, und nur dein Klick zählt für das Geschenk deines Kunden. Die Glocke erinnert dich am 2., 4. und 6. Tag nach dem Termin.

Termine ohne Ergebnis. Hast du bei einem Empfohlenen schon ein Ergebnis eingetragen – etwa „Kunde gewonnen“ oder „Nicht zustande gekommen“ – oder ihn gelöscht, und steht von ihm noch ein begonnener Termin offen, zeigt Termine ihn gesondert. Mit „Hat nicht stattgefunden“ nimmst du ihn aus der Abrechnung; ohne Eintrag gilt auch er nach sieben Tagen als stattgefunden.

♦ Termine aus Calendly, Cal.com und anderen Kalendern

Du buchst nicht über die Seite deines Empfohlenen, sondern über deinen eigenen Kalender? Dann zählt der Termin trotzdem – für das Geschenk deines Kunden und, sobald das Gespräch stattgefunden hat, in der Abrechnung und für die Geld-zurück-Garantie. Drei Wege, alle unter **Einstellungen → Kalender**:

- ♦ **Calendly verbinden.** In Calendly unter „Integrationen“ → „API und Webhooks“ einen persönlichen Zugriffstoken erstellen – mit den Rechten users:read und webhooks:write –, ihn in der Karte „Calendly“ einfügen und „Mit Calendly verbinden“ tippen. Ab dann meldet Calendly jede Buchung, Umbuchung und Absage. Den Token speichern wir nicht. Calendly verlangt dafür einen bezahlten Tarif (ab Standard).

- ◆ **Cal.com einrichten.** „Cal.com einrichten“ tippen, die Adresse und das Geheimnis kopieren und in Cal.com unter Settings → Developer → Webhooks eintragen – mit den Ereignissen für neue, umgebuchte und abgesagte Buchungen. Das Geheimnis siehst du nur einmal; verloren ist es nicht schlimm: „Geheimnis neu erzeugen“.
- ◆ **Jeder andere Dienst.** Microsoft Bookings, Google oder am Telefon vereinbart: Unter **Termine** tippst du „Externen Termin eintragen“, wählst den Kunden, der empfohlen hat, und trägst Vorname, Datum und Uhrzeit ein.

 ACHTUNG

Automatisch zuordnen können wir nur Buchungen über den Link auf der Seite deines Empfohlenen. Stell unter „Deine Termine“ deshalb „Eigener Buchungslink“ ein und trag genau den Link des verbundenen Dienstes ein – die Karte weist dich darauf hin, wenn er nicht passt.

Buchungen ohne Zuordnung. Kommt aus dem verbundenen Kalender eine Buchung ohne Hinweis auf ein Geschenk – etwa weil jemand deinen Link direkt geöffnet hat –, steht sie unter Termine in der Karte „Buchungen ohne Zuordnung“: nur Zeit, Dienst und Terminart, kein Name. Stammt sie von einem Empfohlenen, tippst du „Eintragen“; Zeit und Dauer stehen dann schon drin. Sonst „Keine Empfehlung“. Solange sie dort steht, zählt sie nirgends; nach 30 Tagen verschwindet sie von selbst.

 WARUM

Am Termin hängt das Geschenk deines Kunden – gezahlt werden muss er so oder so, egal wo er gebucht wurde.

 ACHTUNG

Trägst du einen Termin erst mehr als sieben Tage danach ein, gilt er sofort als stattgefunden. Und einen Termin aus einem Monat, dessen Zahl schon feststeht – sieben Tage nach Monatsende –, nimmt die Software nicht mehr an.

 RECHT

Bestandsgold schreibt diesen Empfohlenen nie – keine Bestätigung, keine Erinnerung. Gespeichert werden nur Vorname, Zeit und die Kennung der Buchung, keine E-Mail und keine Nummer. Beim Handeintrag bestätigst du mit einem Häkchen, dass der Termin mit dem Empfohlenen vereinbart ist.

♦ Der Weg eines Empfohlenen

STAND	BEDEUTUNG
Hat sich gemeldet	über Termin, WhatsApp oder Rückruf
Kontakt aufgenommen	du hast dich gemeldet
Termin gebucht	Zeit steht
Gespräch stattgefunden	von dir bestätigt
Kunde gewonnen	Vertrag kam zustande
Termin verpasst	nicht erschienen, neuer Vorschlag läuft
Nicht zustande gekommen	mit Grund festgehalten

♦ Wann die Empfehlung zählt

Das entscheidest du im Geschenke-Schritt mit der Frage „Wann zählt eine Empfehlung?“:

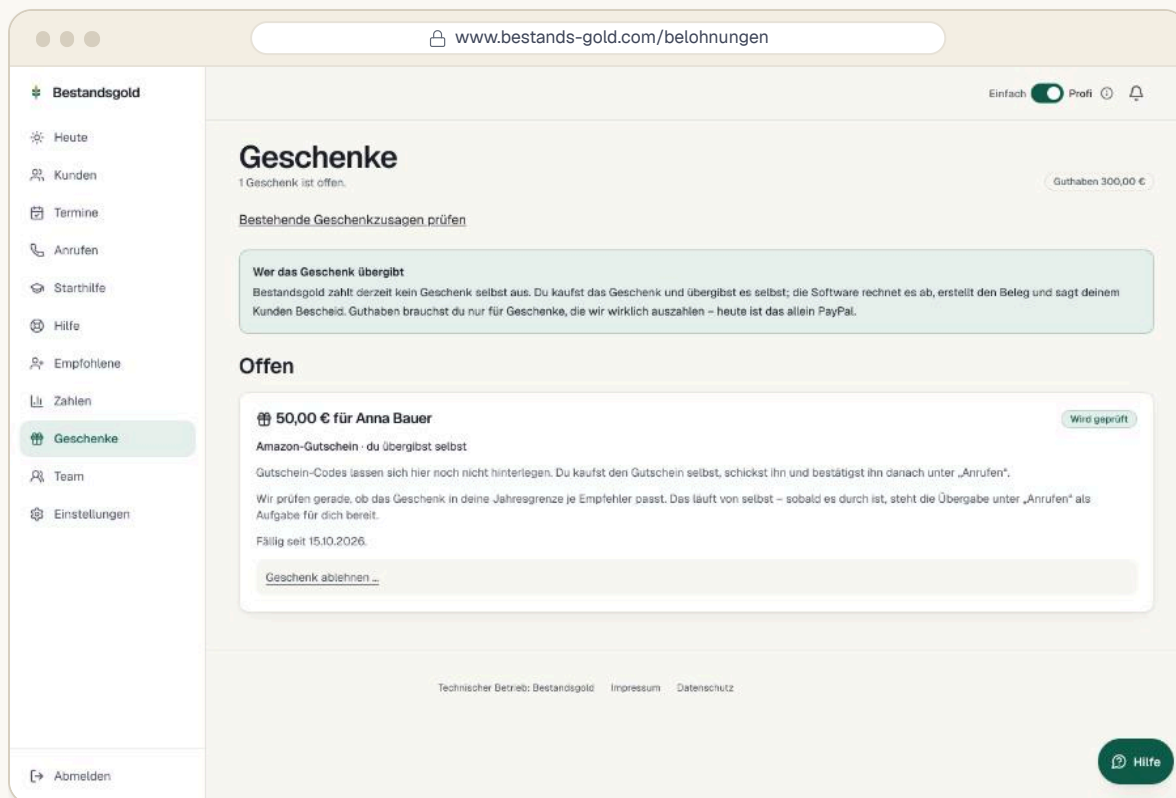
- ♦ **Ab dem Gespräch** – sobald das erste Gespräch stattgefunden hat. Das ist die Empfehlung.
- ♦ **Erst beim Vertrag** – erst, wenn ein Vertrag zustande kam.



ACHTUNG

Hängt das Geschenk am Abschluss, rückt dein Kunde vom Tippgeber in Richtung Vermittlung. Wer regelmäßig gegen Erfolgsbeteiligung Verträge anbahnt, braucht dafür eine eigene Erlaubnis nach § 34d GewO – das trifft dann ihn, nicht dich. Bei Versicherungskunden kommt hinzu: Eine Belohnung für den Abschluss rückt in die Nähe einer Sondervergütung (§ 48b VAG). Die Einordnung ist umstritten.

◆ Geschenke und Guthaben



◆ Fällige Geschenke, Guthaben und was festhängt.

Erreicht ein Empfehler sein Ziel, entsteht die Belohnung und landet als Aufgabe „**Geschenk aushändigen**“ in deiner Telefonliste. Zwei Wege gibt es:

Selbst übergeben – etwa Essensgutschein, Kopfhörer, Grill. Du besorgst das Geschenk und übergibst es persönlich, zum Beispiel beim nächsten Termin. Danach tippst du „Geschenk ist übergeben“. **Vom Guthaben geht dabei nichts ab.**

Selbst ausgezahlt – PayPal über Guthaben, solange kein PayPal-Zugang hinterlegt ist. Du überweist das Geld selbst und tippst danach „Geschenk ist ausgezahlt“. **Auch dabei geht vom Guthaben nichts ab** – du hast ja schon selbst gezahlt. Vom Guthaben bucht die Software nur ab, was sie selbst auszahlt.

„Du kaufst die Belohnung und übergibst sie selbst; die Software rechnet sie ab, erstellt den Beleg und sagt deinem Kunden Bescheid. Guthaben brauchst du nur für Belohnungen, die wir wirklich auszahlen – heute ist das allein PayPal.“

WARUM

In beiden Fällen entsteht der Beleg erst mit deiner Bestätigung, und erst dann erfährt dein Kunde davon. Vorher würde er etwas lesen, was nicht stimmt.

Dein Guthaben lädst du unter **Einstellungen → Zahlung** auf. Wird es knapp, meldet sich die Glocke: „Dein Belohnungs-Guthaben wird knapp.“

♦ Der Beleg

Mit deiner Bestätigung entsteht ein PDF und geht als Anhang an dich und an deinen Kunden. Darauf stehen:

- ♦ **Beleg-Nummer** und Ausstellungsdatum
- ♦ **Aussteller** – du, mit Firma und Adresse
- ♦ **Empfänger** – dein Kunde
- ♦ **Gegenstand** – „Sachgeschenk **Titel**“ oder „Tippgeber-Vergütung“
- ♦ **Anlass** – zum Beispiel „Ziel erreicht: 2 erfolgreiche Empfehlungen“
- ♦ **Wert** oder Betrag
- ♦ **Summe im laufenden Jahr**

RECHT

Nur wenn die Prämie unter § 22 Nr. 3 EStG fällt, gilt die Freigrenze von weniger als 256 € für die gesamten Jahreseinkünfte dieser Art. Andere Einkunftsarten können anders behandelt werden. Bitte kläre die Einordnung mit deinem Steuerberater. Der Beleg dokumentiert die Leistung, nicht automatisch eine abgeführte Steuer. Die Aufbewahrung richtet sich nach Dokumentart und einschlägiger Vorschrift.

Jahresbudget je Empfehler: Eine freiwillige betriebliche Grenze; leer bedeutet kein Budgetdeckel. Es gibt keine allgemeine gesetzliche 500-Euro-Vorgabe. Bereits gespeicherte Beträge bleiben erhalten.



 VIDEO 13 · 2:26

**Empfohlene, Termine,
Gespräche bestätigen**

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v12



 VIDEO 14 · 2:01

Geschenke auszahlen und Belege

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v13

09

Zahlen lesen und Team-Auswertung

Was aus jeder Anfrage geworden ist – und woran du erkennst, wo es hakt.

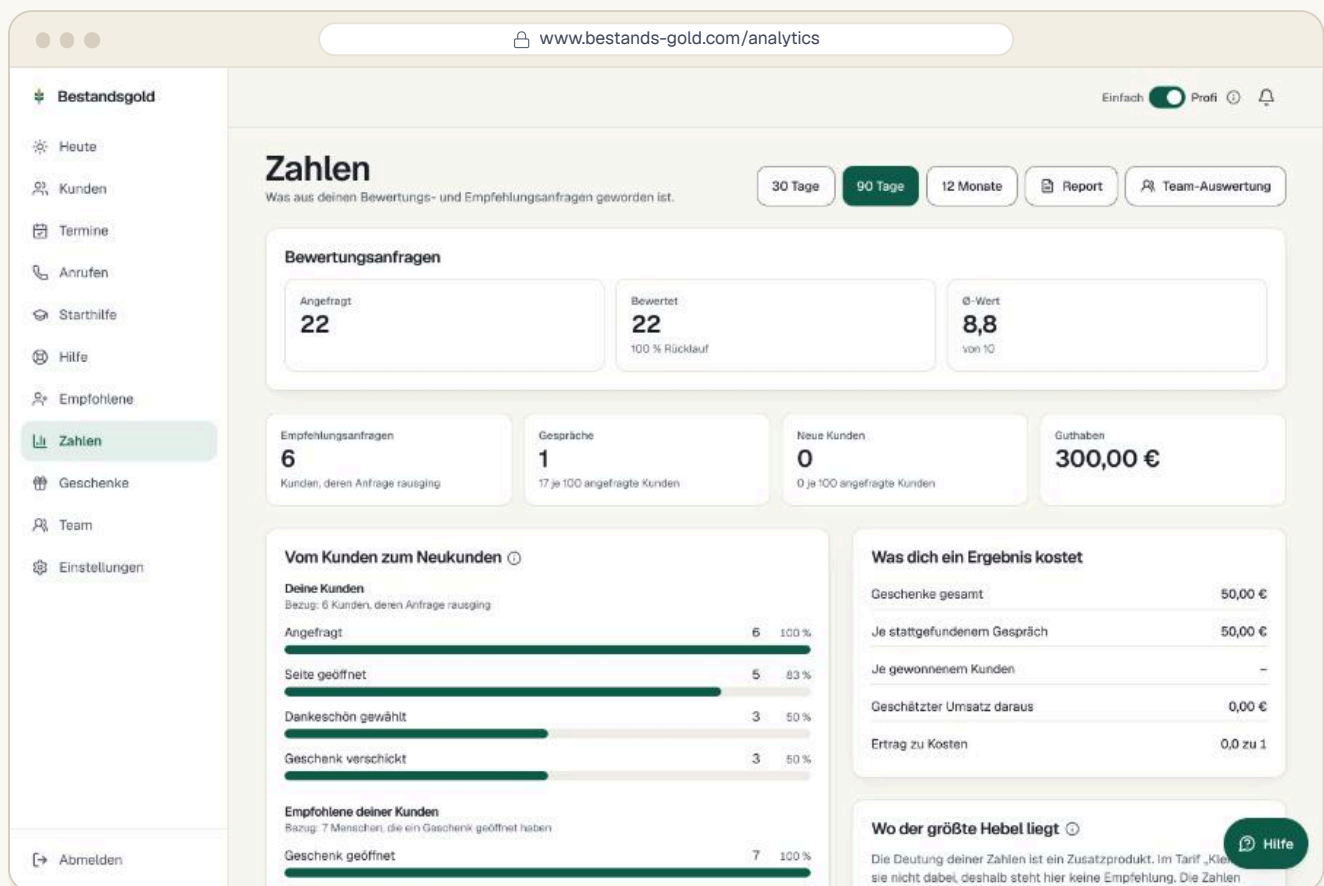
Der Trichter

Was dich ein Ergebnis kostet

Wo der größte Hebel liegt

Die Team-Auswertung

Der Trichter



Der Trichter von der Anfrage bis zum Kunden, dazu Kosten je Ergebnis.

Die Seite heißt **Zahlen** und gehört zum Profi-Modus. Wählbar sind drei Zeiträume: 30 Tage, 90 Tage und 12 Monate. Voreingestellt sind 90 Tage.

Der Trichter zählt **Menschen, nicht Ereignisse** – jeden einmal – und steht in zwei Abschnitten. Jede Zeile nennt die Zahl der Menschen und ihren Anteil an der Bezugsgröße des Abschnitts; der Balken zeigt denselben Anteil. Kein Wert liegt über 100 %. Eine spätere Spur belegt die frühere: Wer ein Geschenk verschickt hat, hat auch seine Seite geöffnet.

Deine Kunden – Bezugsgröße sind die Kunden, deren Empfehlungsanfrage im Zeitraum rausging (bestätigt verschickt oder freigegeben und vom Kunden geöffnet):

STUFE	ZIEL JE 100 ANGEFRAGTE KUNDEN
Angefragt	100
Seite geöffnet	65
Dankeschön gewählt	40
Geschenk verschickt	30

„Geschenk verschickt“ heißt: Dein Kunde hat „Ist raus“ bestätigt, oder jemand anderes hat sein Geschenk geöffnet. Bloß vorbereitete Geschenke zählen nicht. Kunden, die ohne Anfrage im Zeitraum ihre Seite geöffnet haben – etwa über den Tisch-Modus –, stehen in einer eigenen Zeile darunter und in keiner Prozentzahl.

Empfohlene deiner Kunden – Bezugsgröße sind die Menschen, die ein Geschenk geöffnet haben:

STUFE	ZIEL JE 100 ÖFFNENDE
Geschenk geöffnet	100
Kontakt aufgenommen	33
Termin gebucht	27
Gespräch stattgefunden	20
Kunde gewonnen	11

Was du selbst öffnest, während du angemeldet bist, zählt nicht mit – auch nicht die Öffnungen deiner Kollegen. Öffnest du auf einem Telefon ohne Anmeldung oder schickt ein Kunde sein Geschenk an sich selbst, zählt das weiterhin.

**ACHTUNG**

Nur das bloße Öffnen fällt heraus. Wählst du auf der Geschenk-Seite eines Kunden ein Dankeschön, legst ein Geschenk an oder tippst „Ist raus“, zählt das wie eine Handlung deines Kunden – auch angemeldet, denn im Tisch-Modus wählt der Kunde an deinem Gerät. Die Anfrage rückt dann weiter, und die Erinnerung an den Kunden entfällt. Zum Ausprobieren legst du deshalb einen eigenen Testkunden an, nie die Seite eines echten Kunden.

Orange wird eine Stufe erst ab **30 angefragten Kunden**: Bei weniger ist jeder Anteil Zufall.

♦ Was dich ein Ergebnis kostet

Darunter steht eine zweite Karte mit fünf Zeilen: **Belohnungen gesamt · Je stattgefundenem Gespräch · Je gewonnenem Kunden · Geschätzter Umsatz daraus · Ertrag zu Kosten.**

Der geschätzte Umsatz beruht auf der durchschnittlichen Provision aus deinem Bestand. Trägst du bei deinen Kunden keine ein, rechnet die Software mit **2.000 € je Kunde.**



ACHTUNG

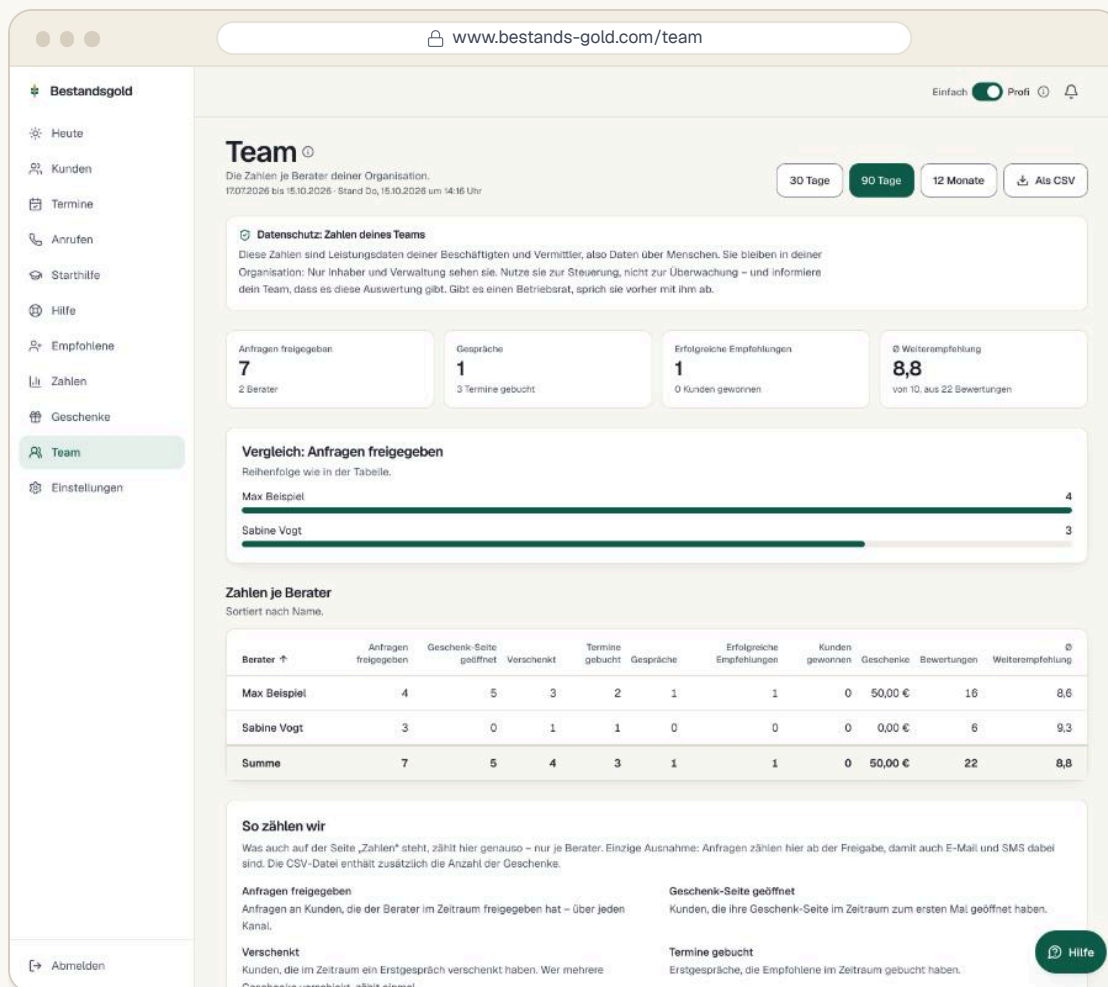
Unter **30 angefragten Kunden** sagt die Seite offen, dass die Zahlen noch nicht belastbar sind: „Belastbare Aussagen brauchen mindestens 30 angefragte Kunden. Aktuell sind es 12. Bis dahin gilt: dranbleiben, jeden Tag freigeben.“

♦ Wo der größte Hebel liegt

Diese Karte vergleicht deine Zahlen mit den Zielwerten und nennt die schwächste Stufe. Sie gehört zum Zusatzprodukt „**Deutung deiner Zahlen**“ – enthalten in Groß und Enterprise, in Klein und Mittel derzeit nicht einzeln dazubuchbar. Ohne das Produkt siehst du alle Zahlen, aber keine Empfehlung dazu.

Der Knopf „Report“ erzeugt ein PDF über denselben Zeitraum – gut für das Gespräch mit deiner Führungskraft oder für die eigenen Unterlagen.

♦ Die Team-Auswertung



♦ Team: Zahlen je Berater, Summenzeile und Vergleichsbalken.

Arbeitest du mit mehreren Beratern unter einem Vertrag, stehen unter **Team** die Zahlen je Berater nebeneinander – mit Summenzeile, Vergleichsbalken und einer CSV-Datei zum Herunterladen. Anders als die Seite „Zahlen“ zählt das **Team Vorgänge**, nicht Menschen: Ein Kunde mit zwei Anfragen steht dort zweimal. Die Spalten zeigen das Arbeitsvolumen, die Zahlen-Seite jedes Beraters zeigt, wie viele Menschen wie weit gekommen sind.

Zwei Schranken gelten:

- ♦ Die Seite gehört zu den Tarifen **Groß und Enterprise**. Mehrere Berater unter einem Vertrag gibt es in Enterprise, auf Anfrage.
- ♦ Sehen dürfen sie nur Zugänge mit der Rolle **Inhaber oder Verwaltung**. Ein Berater sieht seine eigenen Zahlen unter „Zahlen“, die der Kollegen nie.

Die Spalten: Anfragen freigegeben · Geschenk-Seite geöffnet · Verschenkt · Termine gebucht · Gespräche · Erfolgreiche Empfehlungen · Kunden gewonnen · Belohnungen · Bewertungen · Ø Weiterempfehlung.



Über den Zahlen steht ein Kasten, und er meint es ernst:

„Diese Zahlen sind Leistungsdaten deiner Beschäftigten und Vermittler, also Daten über Menschen. Sie bleiben in deiner Organisation: Nur Inhaber und Verwaltung sehen sie. Nutze sie zur Steuerung, nicht zur Überwachung – und informiere dein Team, dass es diese Auswertung gibt. Gibt es einen Betriebsrat, sprich sie vorher mit ihm ab.“



 VIDEO 15 · 2:05

Zahlen lesen: Auswertung und Team

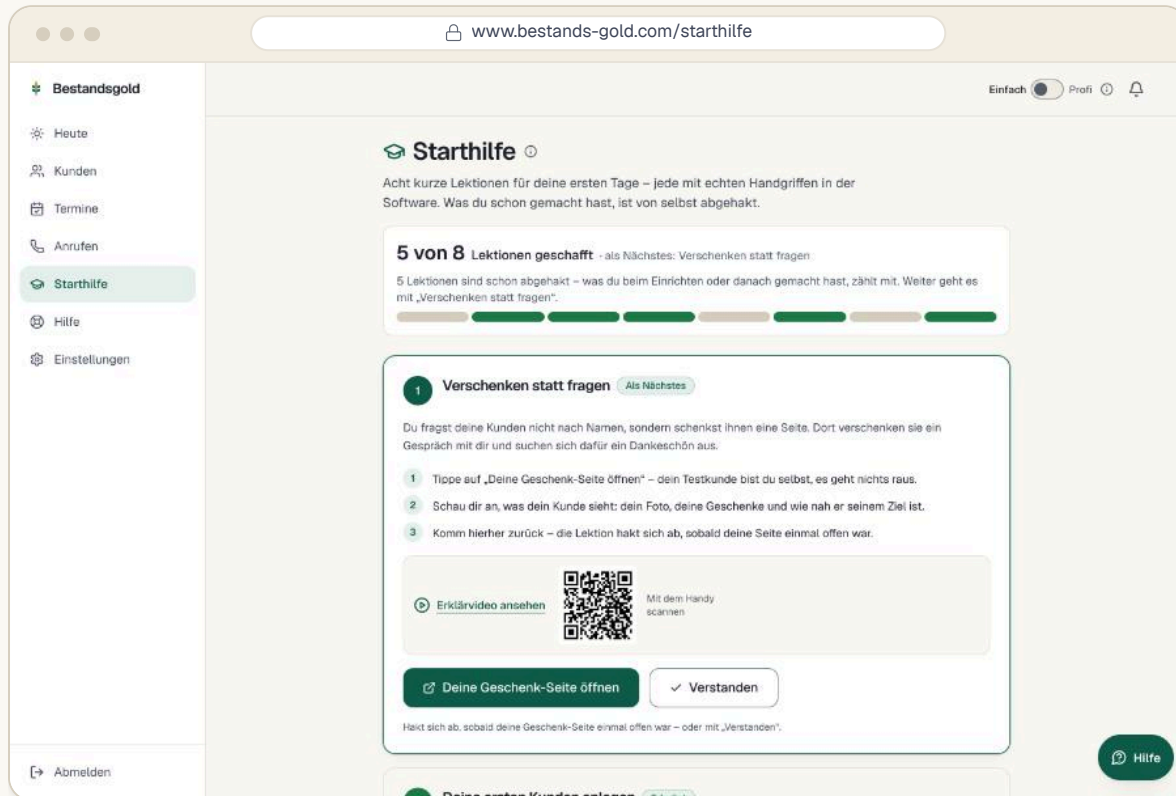
www.bestands-gold.com/hilfe/video/v14

KAPITEL

10

Der Kurs Starthilfe

Acht kurze Lektionen mit echten Handgriffen. Was du schon gemacht hast, ist von selbst abgehakt.



◆ Der Kurs: acht Lektionen, erledigte Klappen zu.

Den Kurs findest du im Menü unter **Starthilfe**. Jede Lektion hat drei Teile: eine kurze Erklärung, drei Schritte zum Mitmachen und einen Knopf, der dich an die richtige Stelle bringt.

Eine Lektion hakt sich von selbst ab, sobald du den Handgriff in der Software gemacht hast. Legst du deinen ersten Kunden an, ist Lektion 2 erledigt – ohne dass du etwas anklicken musst. Drei Lektionen lassen sich zusätzlich mit dem Knopf „Verstanden“ abhaken; „Nachfassen, ohne zu nerven“ nur damit.

LEKTION	WORUM ES GEHT	HAKT SICH AB, WENN ...
1 · Verschenken statt fragen	Deine eigene Geschenk-Seite einmal ansehen	... sie einmal offen war
2 · Deine ersten Kunden anlegen	Kunden von Hand oder als Datei	... ein Kunde angelegt ist
3 · Deine erste Anfrage freigeben	Auf Heute oder über die Kundenkarte	... du eine Anfrage freigibst
4 · Einen Termin eintragen	Kundentermin auf der Kundenkarte	... ein Termin eingetragen ist
5 · Um eine Bewertung bitten	Bewertungsanfrage an einen zufriedenen Kunden	... du mit „Ist raus“ bestätigst, dass sie verschickt ist
6 · Deine zwei Videos aufnehmen	je 30 bis 60 Sekunden im Browser	... beide Pflichtvideos gespeichert sind
7 · Nachfassen, ohne zu nerven	Die Karte „Nachfass-Nachrichten senden“	... du „Verstanden“ tippst
8 · Vom Gespräch zum Geschenk	„Hat stattgefunden“ und die Übergabe	... ein Gespräch bestätigt ist

Jede offene Lektion sagt unten, wodurch sie sich abhakt. **Keine Lektion wartet auf deinen Kunden:** Freigeben, einen Termin eintragen und „Ist raus“ bei der Bewertungsanfrage machst nur du. Hat ein Kunde gerade eine Bewertungsanfrage bekommen, ruht seine Empfehlungsanfrage auf Heute sieben Tage – über seine Kundenkarte geht sie trotzdem sofort, mit „Direkt Empfehlung anfragen“.

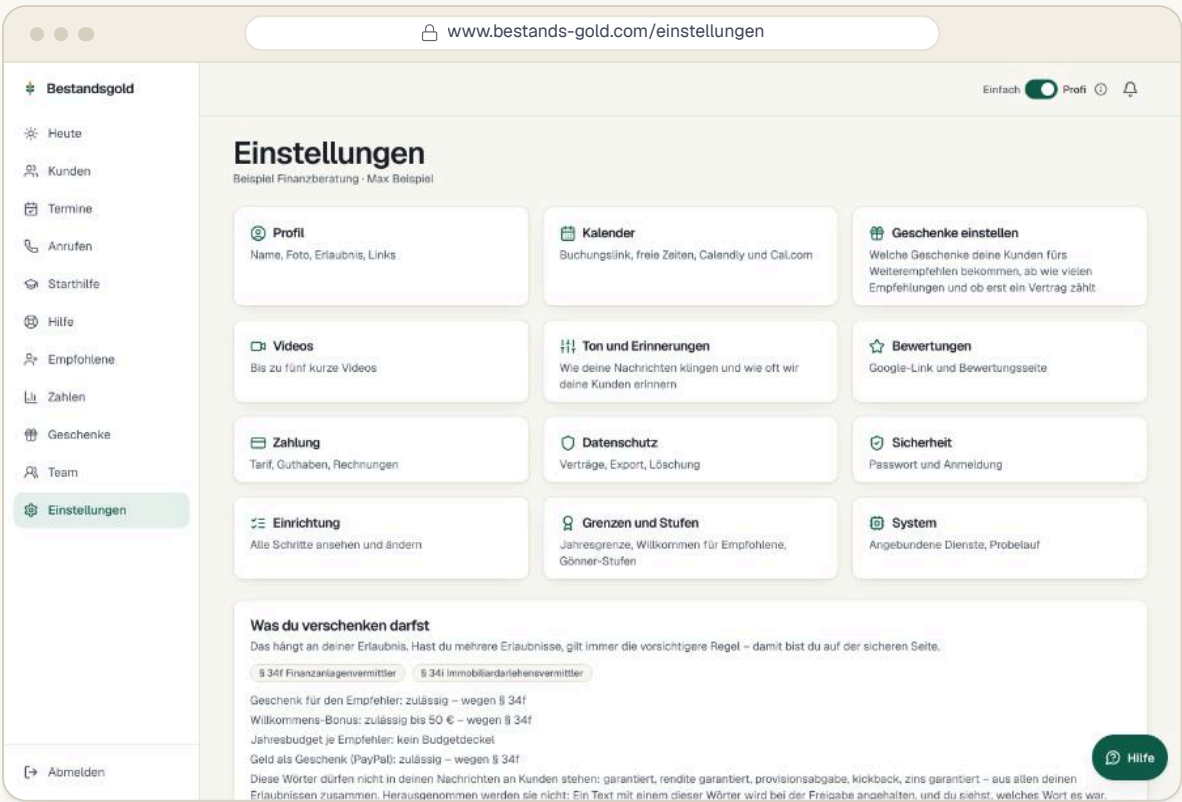
Oben steht der Stand: „3 von 8 Lektionen geschafft · als Nächstes: Deine erste Anfrage freigeben“. Wer den Assistenten durchlaufen hat, findet meist schon mehrere Lektionen abgehakt – das ist gewollt. Was du beim Einrichten oder danach gemacht hast, zählt mit.

Die Erklärvideos zu den Lektionen kommen noch. Bis dahin führen dich die Schritte in jeder Lektion.

11 Profi-Modus und alle Einstellungen

Alles, was im Einfach-Modus verborgen bleibt – und wo es steht.

- Die zwölf Bereiche
- Geschenke einstellen im Detail
- Videos im Detail
- Ton und Erinnerungen
- Kalender
- Belohnung
- Zahlung



Die Einstellungen im Profi-Modus: alle Bereiche als Kacheln.

Die zwölf Bereiche

BEREICH	WEG	WAS DU DORT EINSTELLST
Profil	Einstellungen → Profil	Name, Foto, Erlaubnis, Links, Themen
Kalender	Einstellungen → Kalender	Buchungslink und freie Zeiten, Calendly verbinden, Cal.com einrichten
Geschenke einstellen	Einstellungen → Geschenke einstellen	Welche Geschenke, Wert, Schwelle, wann eine Empfehlung zählt
Videos	Einstellungen → Videos	Bis zu fünf Videos, Titel, Zweck, Standard je Seite, die beiden Pflichtvideos

BEREICH	WEG	WAS DU DORT EINSTELLST
Ton und Erinnerungen	Einstellungen → Ton und Erinnerungen	Anrede, Satzlänge, Grußformel, Erinnerungen
Bewertungen	Einstellungen → Bewertungen	Google, ProvenExpert, WhoFinance und welches Bewertungsportal vorgeschlagen wird
Zahlung	Einstellungen → Zahlung	Tarif, Kontingent, Guthaben, Rechnungen, Bestandsaktion
Datenschutz	Einstellungen → Datenschutz	Verträge, Auskunft und Löschung, Aufbewahrungsfristen, Protokoll
Sicherheit	Einstellungen → Sicherheit	Passwort, zweiter Faktor, Zugänge, Anmeldevorgänge
Einrichtung	Einstellungen → Einrichtung	Alle Schritte des Assistenten noch einmal ansehen und ändern
Grenzen und Stufen (Profi)	Einstellungen → Grenzen und Stufen	Jahresgrenze, Willkommen für Empfohlene, Gönner-Stufen
System (Profi)	Einstellungen → System	Angebundene Dienste, Probelauf, liegen geliebene Aufträge

Die ersten zehn Bereiche stehen in beiden Modi. „Sicherheit“ bleibt bewusst auch im Einfach-Modus sichtbar – dort legst du dein erstes Passwort fest.

◆ Geschenke einstellen im Detail

www.bestands-gold.com/einstellungen/geschenke

Bestandsgold

Heute
Kunden
Termine
Anrufen
Starthilfe
Hilfe
Einstellungen

Einfach ☒ Profi ⓘ

Geschenke einstellen

Hier legst du fest, was deine Kunden fürs Weiterempfehlen bekommen, ab wie vielen erfolgreichen Empfehlungen und ob schon das erste Gespräch zählt oder erst ein Vertrag. Auf seiner eigenen Seite heißt dein Geschenk „Dankeschön“. Dein Kunde sucht sich dort eines aus und sieht, wie viele Empfehlungen ihm noch fehlen.

Was dein Erstgespräch normalerweise kostet

Trägst du einen Betrag ein, liest der Empfohlene auf seiner Seite: „Ein Erstgespräch über 60 Minuten, sonst 190 € – ohne Verpflichtung.“ Das macht das Geschenk greifbar. Lässt du das Feld leer, steht dort kein Preis.

Wert des Erstgesprächs (€) Freiwilling. So findest du die Zahl: Was kostet eine Beratungsstunde bei dir, wenn du sie berechnen würdest, mal die Dauer deines Erstgesprächs – zum Beispiel 190 € für 60 Minuten. Erhebt dein Haus eine Schutzgebühr, etwa fürs Finanzkonzept, kannst du auch die nehmen. Nenn nur eine Zahl, zu der du auch wirklich abrechnest.

190

Wann zählt eine Empfehlung? ⓘ

Das gilt für alle Geschenke und für alle deine Kunden.

☒ **Sobald das erste Gespräch stattgefunden hat**
empfohlen
 Dein Kunde merkt schnell, dass es wirkt. Du tippst nach dem Gespräch nur auf „Gespräch hat stattgefunden“ – schnell, sicher und rechtlich am klarsten.

☐ **Erst, wenn ein Vertrag zustande kam**
 Ein Geschenk gibt es nur für Empfehlungen, aus denen ein Kunde wird – kein Dankeschön für Gespräche ohne Geschäft. Dafür dauert es länger und wird leicht vergessen: Wir fragen dich 14 Tage nach dem Gespräch, ob daraus ein Kunde wurde. Dein Kunde sieht dann bei dieser Einladung „Empfehlung erfolgreich“ und weiß damit, dass daraus eine Zusammenarbeit wurde.

Abmelden

Deine Geschenke ⓘ

Hilfe

◆ Einstellungen → Geschenke einstellen: sechs Karten mit Wert, Schwelle und Verkaufstipp.

Sechs Vorlagen stehen bereit, höchstens sechs dürfen gleichzeitig aktiv sein:



Essensgutschein

100 € ab 2 Empfehlungen

du selbst

„Ein Abend zu zweit – du suchst aus, mit wem.“



Amazon-Gutschein

50 € ab 1 Empfehlung du selbst

„Sofort einlösbar, für fast alles.“



Kabellose Kopfhörer

180 € ab 4 Empfehlungen

du selbst

„Etwas Bleibendes für jeden Tag.“



Grill

250 € ab 5 Empfehlungen

du selbst

„Für gesellige Abende mit Freunden.“

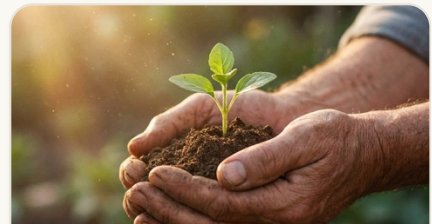


Tablet

400 € ab 8 Empfehlungen

du selbst

„Das große Ziel für alle, die gern empfehlen.“



Spende in deinem Namen

50 € ab 1 Empfehlung du selbst

„Geht in deinem Namen an eine Organisation.“

Von Anfang an aktiv sind Essensgutschein und Amazon-Gutschein. Beide übergibst du selbst, eine automatische Steuerfreiheit folgt aus ihrem Gesamtwert nicht. Die Schwellen sind bewusst verschieden: Dein Kunde sieht ein schnelles und ein größeres Ziel.

Eigene Geschenke legst du mit „Eigenes Geschenk hinzufügen“ an. Die Grenzen: **mindestens 5 €, höchstens 10.000 €** je Geschenk, **1 bis 20 Empfehlungen** als Schwelle.

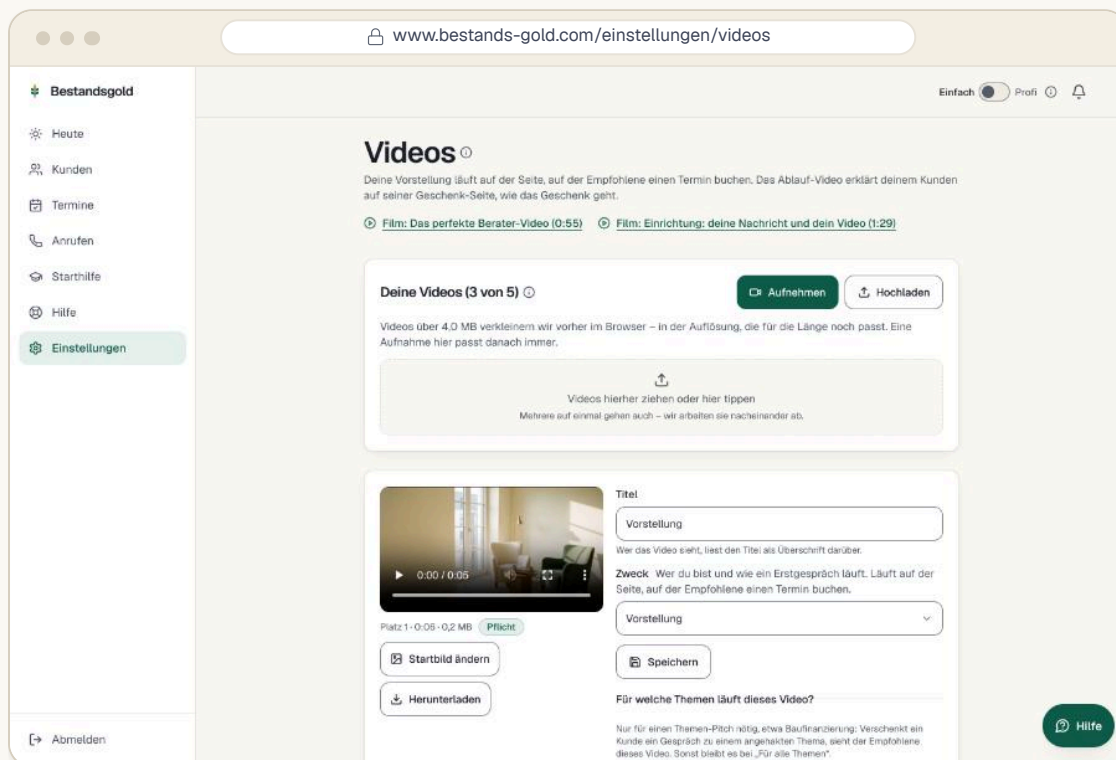
Steuer und Kosten: Die Anzeige ist ein bedingtes Rechenbeispiel. § 37b EStG erfasst keine Geldzahlungen und nicht automatisch jede vereinbarte Tippgeberprämie. Die zusätzliche Sachzuwendung und weitere Voraussetzungen müssen fachlich geprüft sein. Der Schalter plant nur eine mögliche Pauschalierung; er bestätigt keine Steuerabführung. Einkaufspreis, Nennwert, Abziehbarkeit und Empfängerbesteuerung sind getrennt zu prüfen. Bei Anwendbarkeit rechnet die Anzeige mit **31,65 %** (30 % Steuer plus Solidaritätszuschlag, ohne Kirchensteuer). Für unentgeltliche Geschenke ist die Betriebsausgabengrenze von **50 €** je Empfänger und Jahr zu prüfen; für § 37b gelten eigene Ausschlussgrenzen von **10.000 €**. Keine dieser Zahlen ist eine allgemeine Erlaubnis für Tippgeberprämien.

Wer das Geschenk auszahlt. Über dein Guthaben läuft ein Geschenk nur, wenn Bestandsgold es wirklich auszahlt – heute allein bei PayPal. Bei allem anderen steht unter der Karte „Auszahlung: du übergibst selbst – die Software erstellt den Beleg.“

**ACHTUNG**

Ab **50 €** Geschenkwert warnt die Software bei einer § 34d-Erlaubnis – das Sondervergütungsverbot ist hier umstritten. Ab **256 €** kommt der Steuerhinweis dazu.

♦ Videos im Detail



♦ Einstellungen → Videos: aufnehmen, Titel, Zweck, Standard je Seite und das Zeichen „Pflicht“.

Bis zu **fünf Videos**. Aufnehmen geht direkt im Browser, hochladen vom Telefon ebenso. Jedes Video bekommt einen Titel und einen Zweck. Je Seite markierst du eins als Standard – deine Vorstellung für die Seite der Empfohlenen und dein Ablauf-Video „So einfach geht das Geschenk“ für die Geschenk-Seite deines Kunden; das erste Video eines Zwecks wird es von selbst. Diese beiden Videos sind Pflicht und tragen das Zeichen „Pflicht“. Das einzige Video eines dieser Zwecke lässt sich nicht löschen, nur ersetzen: Mit „**Ersetzen**“ nimmst du ein neues auf oder lädst es hoch, es wird sofort Standard, und danach kannst du das alte löschen. Löscht du einen Standard, erbt das nächste Video desselben Zwecks.

Das Skript zum Ablesen. Im Aufnahme-Fenster schreibt dir „Skript vorschlagen“ einen Text, passend zu Zweck und Thema. Im Feld „Dein Skript“ passt du ihn an oder schreibst selbst; ein neuer Vorschlag fragt erst, bevor er deine Änderungen ersetzt. Der Text bleibt nur auf diesem Gerät, in deinem Browser – nie auf unserem

Server. Während der Aufnahme steht er groß über der Kamera, der Countdown 3-2-1 erscheint mitten im Text. Kurz nach Beginn der Aufnahme rollt der Text von selbst; Antippen oder „Anhalten“ hält ihn an, „Weiterrollen“ setzt fort. Tempo und Schriftgröße stellst du ein, das Gerät merkt sie sich.

Wofür ist das Video?

Vorstellung

Titel

Vorstellung

Wer du bist und wie ein Erstgespräch läuft. Läuft auf der Seite, auf der Empfohlene einen Termin buchen.

Wer das Video sieht, liest den Titel als Überschrift darüber.

Thema für den Pitch (optional) Mit Thema wird die Vorstellung ein kurzer Pitch zu einer deiner Leistungen.

Ohne Thema – allgemeine Vorstellung

✦ Skript vorschlagen

Dein Skript

Hallo, wenn du hier gelandet bist, hat dir wahrscheinlich jemand, dem ich schon helfen durfte, diesen Link geschickt. Ich bin Max und begleite Menschen dabei, ihre Finanzen und ihre Absicherung in Ruhe zu ordnen. Mir ist wichtig, nicht mit einem Produkt anzufangen, sondern zuerst zu verstehen, was dir wirklich wichtig ist. Deshalb schauen wir uns im ersten Gespräch gemeinsam deine Situation an, ganz ohne Druck und ohne

Vorlage zum Ablesen – pass sie an, wie du sprichst. Bleibt nur auf diesem Gerät gespeichert. Beim Aufnehmen läuft der Text von selbst – antippen hält ihn an.

◆ Das Aufnahme-Fenster: Zweck, „Skript vorschlagen“ und das Feld „Dein Skript“ – der Text bleibt nur auf diesem Gerät.

Das Startbild. Beim Speichern nimmt die Software ein helles Bild aus deinem Video als Startbild, nie ein schwarzes. Mit „Startbild ändern“ an der Karte wählst du ein anderes. Ist ein älteres Startbild fast schwarz, steht das an der Karte.

MP4, WebM und MOV werden vor dem Speichern auf lesbaren Videoinhalt geprüft. Eine passende Dateiendung allein reicht nicht. Bei einer unlesbaren oder unvollständigen Datei exportiere das Video erneut. Wenn gerade schon eine Prüfung läuft, warte kurz und versuche das Speichern erneut. Eine wiederholte Bestätigung legt dasselbe direkt hochgeladene Video nicht doppelt an.

♦ Ton und Erinnerungen

Unter **Einstellungen → Ton und Erinnerungen** stehen dieselben Felder wie im sechsten Schritt des Assistenten. Hier änderst du später, wie hartnäckig die Software erinnert.

♦ Kalender

Unter **Einstellungen → Kalender** stehen die Felder aus dem siebten Schritt des Assistenten – freie Zeiten oder dein eigener Buchungslink – und darunter die Karten „Calendly“, „Cal.com“ und „Anderer Kalender“. Wie das Verbinden geht, steht in Kapitel 8. Die Seite gibt es in beiden Modi.

♦ Belohnung

Unter **Einstellungen → Grenzen und Stufen** liegt alles, was nicht das einzelne Geschenk betrifft:

Jahresbudget je Empfehler: Eine freiwillige betriebliche Grenze; leer bedeutet kein Budgetdeckel. Es gibt keine allgemeine gesetzliche 500-Euro-Vorgabe. Bereits gespeicherte Beträge bleiben erhalten.

- ♦ **Willkommens-Bonus** für den Empfohlenen – standardmäßig aus, bei § 34d-Erlaubnis auf höchstens 15 € begrenzt.
- ♦ **Gönner-Stufen** Bronze, Silber, Gold – ab 3 und ab 5 erfolgreichen Empfehlungen. Sie haben keine Geldwirkung; dein Kunde sieht nur seinen Rang.

♦ Zahlung

Unter **Einstellungen → Zahlung** stehen dein Tarif, dein Kontingent, dein Guthaben, die Bestandsaktion und je Monat die Abrechnung der stattgefundenen Erstgespräche (siehe Anhang). Alle Preise sind netto.

♦ Was du verschenken darfst

Im Profi-Modus zeigt die Übersicht der Einstellungen eine Karte, die aus deinen Erlaubnissen ableitet, was für dich gilt: ob Empfehler-Belohnungen zulässig sind, ob ein Willkommens-Bonus vorgesehen ist, wie hoch deine Jahresgrenze liegt und welche Wörter in Nachrichten gesperrt sind.

Daneben steht die Karte **Dienste** mit dem Zustand von E-Mail-Versand, SMS-Versand, Dateien, Textvorschlägen, Zahlungen und dem Schutz der öffentlichen Formulare. Jeder Dienst trägt ein Abzeichen: *live*, *Ersatz*, *nicht eingerichtet* oder *aus*.

♦ Was sich wo ändern lässt – und was nicht

DU WILLST ...	WEG
deinen Namen auf den Kundenseiten ändern	Einstellungen → Profil
ein Geschenk abschalten	Einstellungen → Geschenke einstellen
die Jahresgrenze je Empfehler anheben	Einstellungen → Grenzen und Stufen
seltener erinnern lassen	Einstellungen → Ton und Erinnerungen
Terminzeiten oder Buchungslink ändern	Einstellungen → Kalender
Calendly oder Cal.com verbinden	Einstellungen → Kalender
einen Kunden löschen	Einstellungen → Datenschutz, Karte „Auskunft und Löschung“
einen Zugang sperren	Einstellungen → Sicherheit, Karte „Zugänge“
dein Guthaben aufladen	Einstellungen → Zahlung

⚠ ACHTUNG

In der Kundenliste und auf der Kundenkarte gibt es bewusst keinen Löschen-Knopf. Löschen läuft über Einstellungen → Datenschutz. Suche die Person über Name oder Kontaktmerkmal. Wähle ausdrücklich einen einzelnen Datensatz oder die Personenanfrage; bei letzterer zeigt „Betroffene Datensätze prüfen“ nur bestätigte Verknüpfungen. Prüfe Identität und Umfang, bestätige danach die Löschung. Unklare Verknüpfungen müssen gesondert geklärt werden. Gesetzliche Aufbewahrungen und Sperren werden gesondert behandelt; ein einzelner Datensatz erledigt keine weiteren Einträge derselben Person.



VIDEO 17 · 2:08

Profi-Modus: alle Einstellungen

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v16

KAPITEL

12

Recht in zwei Seiten

Orientierung, keine Rechtsberatung. Die Einordnung für deinen Fall macht dein Anwalt oder dein Steuerberater.

Einwilligung und Ansprache

Dein Kunde als Tippgeber

Geschenk und Sondervergütung

Geschenk und Steuer

Drei Sätze, die immer stimmen

♦ Einwilligung und Ansprache

RECHT

§ 7 UWG verbietet Werbung, die den Empfänger unzumutbar belästigt. Bei Werbeanrufen und bei Werbung per elektronischer Post – E-Mail, SMS, Messenger – nimmt das Gesetz diese Belästigung ohne vorherige Einwilligung immer an.

Deshalb gilt in Bestandsgold: **Ohne dokumentierte Einwilligung geht über einen Kanal nichts raus** – auch keine WhatsApp von deinem eigenen Handy. Die Einwilligung trägst du ein – beim Anlegen eines Kunden (das Kästchen nennt den gewählten Kanal und ist Pflicht), beim Import, auf der Kundenkarte oder mit dem Haken im Tisch-Modus. Unter jedem Haken auf der Kundenkarte steht, wo und wann er entstand. Wo der Nachweis liegt, trägst du dort unter „Wo liegt der Nachweis? (optional)“ ein und tippst auf „Nachweis speichern“. Deine hochgeladene Datenschutzerklärung zählt dafür nicht – sie erklärt, was mit Daten passiert, und steht öffentlich auf deinen Kundenseiten. Widerrufen wirkt sofort; offene Nachfass-Nachrichten über diesen Kanal werden verworfen.

Der Empfohlene bekommt von uns nichts. Bestandsgold schreibt ihn nie von sich aus an. Erst wenn er sich selbst über seine Seite meldet, entsteht ein Kontakt – und mit seiner Meldung gibt er dir die Erlaubnis, dich zu melden.

Deine Pflichtangaben sind Impressum (§ 5 DDG) und Erstinformation (§ 15 VersVermV, § 12 FinVermV). Beide stehen auf Seiten, die deinen Namen tragen. Fehlt das Impressum, gehen die Seiten gar nicht online.

♦ Dein Kunde als Tippgeber

Auf jeder Geschenk-Seite steht ein Hinweis, den du nicht abschalten kannst:

„Du gibst nur einen Kontakt weiter – beraten wird ausschließlich von **dein Name**. Es wird nichts hochgeladen, kein Adressbuch, keine Daten Dritter. Erst wenn sich jemand selbst meldet, erfährt **dein Name**, wer es ist.“

 WARUM

Solange dein Kunde nur einen Kontakt weitergibt, ist er Tippgeber und braucht keine eigene Erlaubnis. Koppelst du das Geschenk an den Abschluss, rückt er in Richtung Vermittlung – dann braucht er unter Umständen eine Erlaubnis nach § 34d GewO.

◆ Geschenk und Sondervergütung

 RECHT

§ 48b VAG untersagt Versicherungsvermittlern Sondervergütungen – jede Zuwendung neben der im Versicherungsvertrag vereinbarten Leistung, insbesondere die Provisionsabgabe.

In Bestandsgold hängt die Belohnung an der **Empfehlung**, nicht am eigenen Vertrag deines Kunden. Ob die konkrete Prämie unter § 48b VAG fällt, ist umstritten und muss im Einzelfall rechtlich geprüft werden. Gesprächs- und Abschlussmodus sind Produktoptionen, keine Erlaubnisgarantie. Zum Schutz vor einer Vermischung mit dem eigenen Vertrag sind Wörter wie „für deinen Vertrag“, „wenn du abschließt“ oder „Rabatt“ in Nachrichten gesperrt – einzelne Wörter wie „Rabatt“ oder „Garantie“ auch als Teil eines längeren Wortes. Dieselbe Prüfung läuft, wenn du deine Firma, den Namen eines Geschenks, „Kurz über dich“ oder den Titel eines Videos speicherst.

Bei einer § 34d-Erlaubnis lässt die Software nur **Sachwerte** zu: Gutschein, Spende, Sachgeschenk, Weitergabe an einen Freund. **PayPal ist gesperrt** – eine Überweisung ist kein Sachwert. Der Willkommens-Bonus für den Empfohlenen ist dort auf **15 €** begrenzt.

Als **gebundener Vertreter** brauchst du in der Regel zusätzlich die Freigabe deiner Gesellschaft. Für **Angestellte in Banken und Sparkassen** ist das Ganze gesperrt: Dort muss die zentrale Compliance eingebunden werden.

◆ Geschenk und Steuer

 RECHT

§ 22 Nr. 3 EStG regelt sonstige Einkünfte aus Leistungen, etwa aus gelegentlicher Vermittlung. Satz 2 enthält eine Freigrenze: Solche Einkünfte sind nicht einkommensteuerpflichtig, wenn sie im Kalenderjahr unter **256 €** bleiben.

Für dich heißt das:

- ◆ Nur wenn die Prämie unter § 22 Nr. 3 EStG fällt, gilt die Freigrenze von weniger als 256 € für die gesamten Jahreseinkünfte dieser Art. Andere Einkunftsarten können anders behandelt werden. Bitte kläre die Einordnung mit deinem Steuerberater.
- ◆ Bei zutreffender Einordnung nach § 22 Nr. 3 EStG entfällt die Freigrenze bereits ab 256 € gesamten Jahreseinkünften dieser Art.

- ♦ Auf jedem Beleg steht die **Jahressumme**, damit dein Kunde und sein Steuerberater es nachrechnen können.

„Ob die Prämie steuerpflichtig ist, hängt von Ihrer Situation ab. Nur bei Einordnung nach § 22 Nr. 3 EStG bleiben die gesamten Einkünfte dieser Art unter 256 € im Kalenderjahr steuerfrei. Sie erhalten einen Beleg; die Einordnung klärt Ihr Steuerberater.“

Das ist ein Hinweis, keine Steuerberatung. Bei Rückfragen verweist du an den Steuerberater.

- ✗ Namen oder Nummern von Dritten für deinen Kunden notieren
- ✗ Das Geschenk an den eigenen Vertrag deines Kunden koppeln
- ✗ Eine Einwilligung annehmen, ohne sie erfragt zu haben
- ✗ Einen Empfohlenen anrufen, bevor er sich selbst gemeldet hat
- ✗ Nur zufriedene Kunden zu Google leiten

♦ Drei Sätze, die immer stimmen

Zum Datenschutz: „Sie geben mir keine Nummer. Sie schicken einen Link weiter, und erst wenn sich jemand selbst bei mir meldet, erfahre ich, wer er ist.“

Zum Dankeschön: „Das Dankeschön gibt es für die Empfehlung, nicht für Ihren eigenen Vertrag. Das ist der Unterschied, auf den es ankommt.“

„Ob die Prämie steuerpflichtig ist, hängt von Ihrer Situation ab. Nur bei Einordnung nach § 22 Nr. 3 EStG bleiben die gesamten Einkünfte dieser Art unter 256 € im Kalenderjahr steuerfrei. Sie erhalten einen Beleg; die Einordnung klärt Ihr Steuerberater.“

Und einen Satz, den du nie sagst: „Das ist steuerlich kein Problem.“ Das ist eine Auskunft, die du nicht geben darfst.



▶ VIDEO 18 · 2:12

Recht in zwei Minuten

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v17

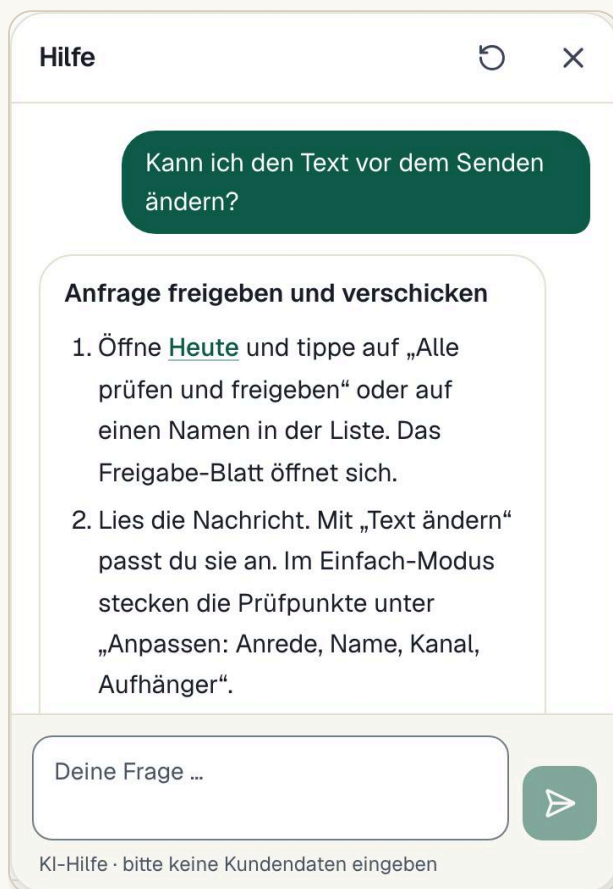
KAPITEL

13 Hilfe

Wenn etwas klemmt: erst der Chat, dann die typischen Fehlerbilder, dann wir.

[Der Hilfe-Chat](#)[Typische Fehlerbilder](#)[Was Bestandsgold nicht kann](#)[Wenn du uns brauchst](#)

♦ Der Hilfe-Chat



♦ Der Hilfe-Chat unten rechts: Frage, Antwort mit Schritten und Link zur Seite.

Unten rechts steht auf jeder Seite der Knopf „**Hilfe**“. Der Chat kennt jede Seite, jede Einstellung und jeden Ablauf. Er antwortet in zwei bis sechs Sätzen, nennt den Weg so, wie er in der Oberfläche heißt, und verlinkt die Seite.

Was er kann: erklären, wo etwas steht, wie ein Ablauf geht und was eine Einstellung bewirkt.

Was er nicht darf:

- ♦ **Keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung.** Dafür verweist er an Anwalt oder Steuerberater.

- ◆ **Nichts in deinem Konto ändern.** Er sagt dir, wo es geht – den Schritt machst du selbst.
- ◆ **Nichts erfinden.** Geht etwas nicht, sagt er „Das kann Bestandsgold nicht“ und nennt, was stattdessen geht.

 ACHTUNG

Unter dem Eingabefeld steht: **„KI-Hilfe · bitte keine Kundendaten eingeben“**. Schreibst du trotzdem einen Namen hinein, hält die Software die Frage an: „Frag bitte ohne Namen, zum Beispiel ‚bei einem Kunden‘.“ Bei Gesundheits-, Vertrags- oder Kontoangaben ebenso. Der Verlauf lebt nur, solange das Fenster offen ist – gespeichert wird weder deine Frage noch die Antwort.

◆ Typische Fehlerbilder

WAS DU SIEHST	WAS DAHINTERSTECKT	WAS DU TUST
„Für diesen Kanal liegt keine Einwilligung vor.“	Der Kunde hat für WhatsApp, E-Mail oder SMS nicht zugestimmt.	Auf der Kundenkarte unter „Kanäle und Einwilligung“ eintragen.
„Deine Geschenk-Seiten sind offline.“	Das Impressum fehlt.	Einstellungen → Profil, Feld „Impressum“.
„Für heute ist dein Tageskontingent aufgebraucht.“	Die Tagesgrenze deines Tarifs ist erreicht.	Morgen früh um 6 geht es weiter.
„Dein Monatskontingent ist aufgebraucht.“	Die Monatsgrenze ist erreicht.	Zusatzkontingent buchen oder warten.
„Bei einer Bewertung bis 7 von 10 fragen wir nicht nach Empfehlungen.“	Der Kunde ist nicht zufrieden.	Erst das Gespräch führen, das unter Anrufen bereitliegt.
„Dieser Link gilt nicht mehr.“	Ein AnmeldeLink ist älter als 15 Minuten oder schon benutzt.	Neuen Link anfordern.
„Der Anbieter hat die Nachricht nicht angenommen.“	Der E-Mail- oder SMS-Versand hat abgelehnt.	Später erneut oder über WhatsApp.
„Die Frist für ‚Nicht erschienen‘ ist am ... abgelaufen.“	Seit dem Termin sind sieben Tage vergangen; das Gespräch gilt als stattgefunden und wird abgerechnet.	Hat es stattgefunden, tippe „Hat stattgefunden“ – dann zählt die Empfehlung für das Ziel deines Kunden; reicht es, wird sein Geschenk fällig.
„Das ist dein einziges Video für ‚Vorstellung‘.“	Ein Pflichtvideo lässt sich nicht löschen, solange es das einzige seines Zwecks ist.	„Ersetzen“ tippen, ein neues aufnehmen – danach das alte löschen.

♦ Was Bestandsgold nicht kann

Damit du nicht danach suchst – diese sieben Dinge gibt es bewusst nicht:

- ♦ **Kein automatischer WhatsApp-Versand.** Nach deiner Freigabe öffnet sich WhatsApp mit dem fertigen Text, und du tippst auf Senden.
- ♦ **Kein Hochladen von Adressbüchern.** Deine eigene Kundenliste ja, Kontakte Dritter nie.
- ♦ **Keine Verbindung zu Google- oder Outlook-Kalendern.** Calendly und Cal.com verbindest du unter Einstellungen → Kalender; Termine aus anderen Diensten trägst du selbst ein.
- ♦ **Kein Verschieben von Terminen.** Absagen und neu eintragen.
- ♦ **Kein Löschen von Kunden in der Liste.** Löschen geht unter Einstellungen → Datenschutz, Karte „Auskunft und Löschung“.
- ♦ **Keine befristete Kontaktsperre.** Sie gilt ohne Enddatum, bis du sie aufhebst.
- ♦ **Keine Push-Nachrichten aufs Handy.** Neuigkeiten stehen in der Glocke, wichtige kommen per E-Mail.

♦ Wenn du uns brauchst

Im Tarif Klein erreichst du uns über **Chat und E-Mail**, in Mittel zusätzlich per **Telefon**, in Groß dazu über einen **festen Ansprechpartner**. Bei Enterprise stehen Reaktionszeiten im Vertrag.



VIDEO 16 · 1:50

Der Hilfe-Chat

www.bestands-gold.com/hilfe/video/v15

A. Anhang

Zum Nachschlagen: die ersten 30 Tage, Checklisten, Begriffe und die Tarife.

[Der 30-Tage-Startplan](#)[Checkliste: vor dem Start](#)[Checkliste: nach jedem Kundentermin](#)[Checkliste: jede Woche](#)[Begriffe](#)[Die Tarife auf einen Blick](#)[Die Geld-zurück-Garantie](#)

♦ Der 30-Tage-Startplan

Woche 1 – Einrichten und ausprobieren

- ☐ Assistent bis 100 Prozent durchlaufen, mindestens aber die vier Pflichtpunkte
- ☐ Die beiden Pflichtvideos aufnehmen, je 30 bis 60 Sekunden: „So einfach geht das Geschenk“ und deine „Vorstellung“
- ☐ Testlauf machen: deine eigene Geschenk-Seite einmal ganz durchgehen

Woche 2 – Die ersten Kunden

- ☐ 50 Kunden importieren, die dich gut kennen
- ☐ Jeden Morgen Heute öffnen und alles freigeben, was bereitsteht
- ☐ Bei drei Kunden im Termin den Tisch-Modus zeigen

Woche 3 – Rhythmus finden

- ☐ Telefonliste jeden Tag einmal leeren
- ☐ Erste Termine mit Empfohlenen eintragen – innerhalb von sieben Tagen
- ☐ Bewertungsbitte nach jedem Kundentermin freigeben

Woche 4 – Nachsteuern

- ☐ Zahlen ansehen: Wo bricht es ab?
- ☐ Ton nachschärfen, wenn Nachrichten nicht nach dir klingen
- ☐ Erstes Geschenk übergeben – und den Moment fotografieren lassen

♦ Checkliste: vor dem Start

- ☐ Impressum und Erstinformation eingetragen
- ☐ Foto hochgeladen
- ☐ Beide Pflichtvideos aufgenommen: „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“

- ☐ Geschenke geprüft: Wert, Schwelle, wer übergibt
- ☐ Bewertungslink hinterlegt (Schreib-Link, nicht die Profilseite)
- ☐ Beide Verträge angenommen
- ☐ Erste Kunden mit Einwilligung angelegt
- ☐ Passwort gesetzt

◆ Checkliste: nach jedem Kundentermin

- ☐ Termin in der Kundenkarte eingetragen
- ☐ Im Gespräch angekündigt und QR-Code gezeigt
- ☐ 15 Minuten später: die vorbereitete Anfrage freigeben
- ☐ Ergebnis in der Kundenkarte festhalten

◆ Checkliste: jede Woche

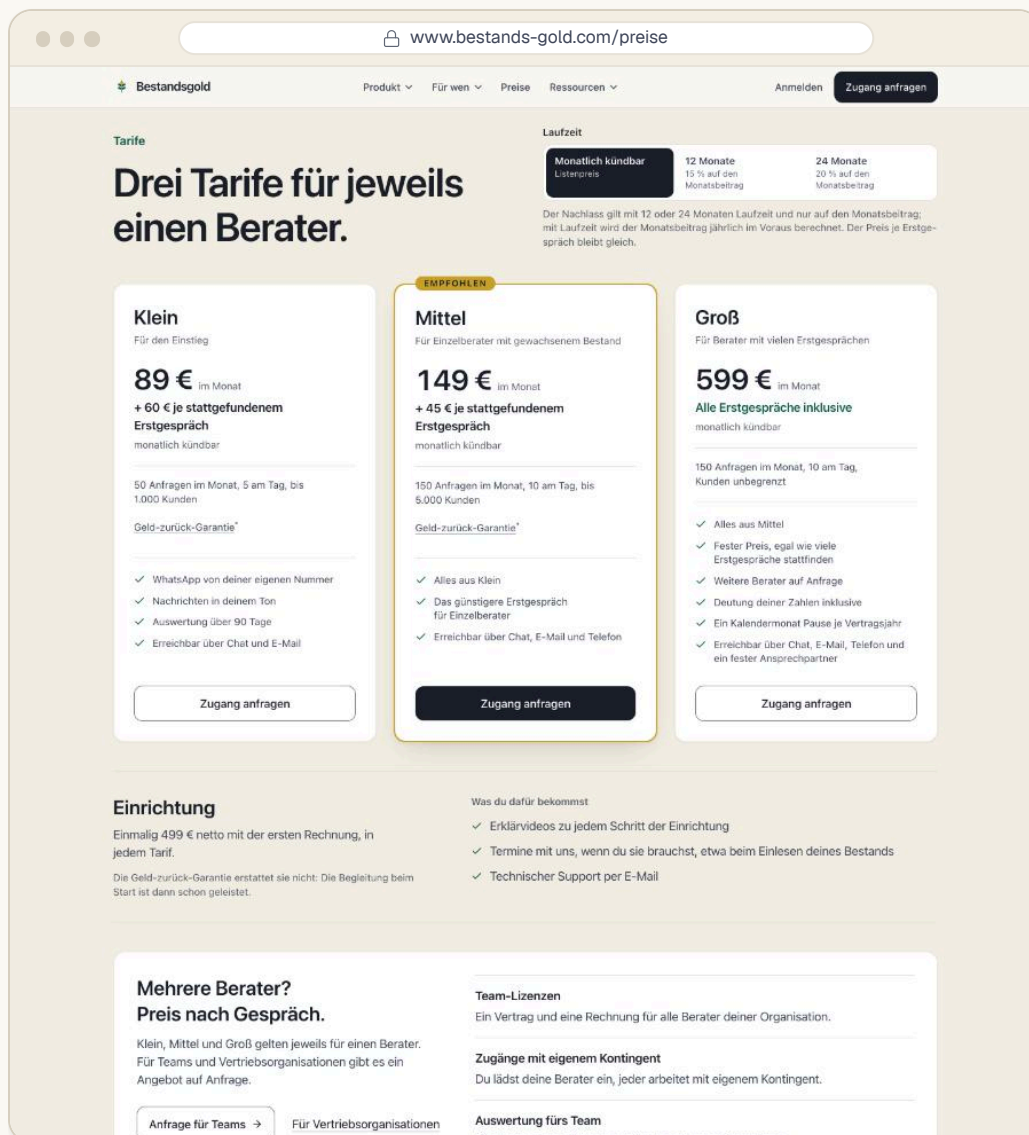
- ☐ Heute an jedem Arbeitstag geöffnet
- ☐ Telefonliste leer
- ☐ Offene Termine eingetragen, bevor ihre sieben Tage um sind
- ☐ Fällige Geschenke übergeben
- ☐ Guthaben geprüft, falls ein Geschenk darüber läuft

◆ Begriffe

BEGRIFF	BEDEUTUNG
Anfrage	Die Nachricht an einen deiner Bestandskunden mit seinem persönlichen Link. Verbraucht einen Platz aus deinem Kontingent.
Empfehlen	Dein Kunde, der das Erstgespräch verschenkt.
Empfohlener	Der Mensch, dem das Erstgespräch geschenkt wird.
Freigabe	Dein Klick, mit dem eine vorbereitete Nachricht rausgehen darf. Ohne ihn geht nichts.
Geschenk-Seite	Die Seite deines Kunden unter /g – dort wählt er sein Ziel und verschickt das Geschenk.
Aufhänger	Der erste Satz einer Anfrage: Geschenk, Danke, Anlass, Nach guter Bewertung, Wie besprochen oder Nach dem Termin.
Schwelle	Wie viele erfolgreiche Empfehlungen es bis zu einem Geschenk braucht.
Kontingent	Wie viele Anfragen dein Tarif je Tag und Monat erlaubt.
Tisch-Modus	Der QR-Code auf der Kundenkarte, mit dem du im Gespräch ankündigst.

BEGRIFF	BEDEUTUNG
Kontaktsperre	„Nicht mehr kontaktieren“ – gilt sofort und ohne Enddatum.
Anlass	Was bei deinem Kunden passiert ist: Abschluss, Auszahlung, Schaden reguliert, Jahresgespräch, Vertragsjubiläum, Geburtstag, Lebensereignis.
Ruhezeit	20 bis 8 Uhr und sonntags – dann verschickt die Software nichts.
Kurzcode	Das Kürzel, mit dem ein Empfohlener per WhatsApp sagt, von wem das Geschenk kommt.
Ist raus	Deine Bestätigung, dass eine über WhatsApp freigegebene Anfrage wirklich verschickt wurde.
Einfach und Profi	Zwei Ansichten. Der Modus ändert nur die Darstellung, nie deine Rechte.
Geschenk	Was dein Kunde fürs Weiterempfehlen bekommt. So heißt es bei dir in der Software.
Dankeschön	Dasselbe in der Sprache deines Kunden – so steht es auf seiner Seite.
Einladung	Das Erstgespräch, das dein Kunde verschenkt.
Seite des Empfohlenen	Die Seite unter /s, die öffnet, wer das Erstgespräch geschenkt bekommt.
Briefing	Die Karte zu einem Empfohlenen: wer empfohlen hat, warum, und was du eintragen musst.
Externer Termin	Ein Termin eines Empfohlenen, der nicht über seine Seite gebucht wurde – über Calendly, Cal.com oder einen anderen Dienst. Er zählt wie jede Buchung.
Buchung ohne Zuordnung	Eine Buchung aus deinem verbundenen Kalender ohne Hinweis auf ein Geschenk. Sie zählt erst, wenn du sie einträgst.
Erfolgreiche Empfehlung	Eine Empfehlung, die nach deiner Zählregel zählt – ab dem Gespräch oder erst ab dem Vertrag.
Bewertungsanfrage	Die Nachricht, mit der du einen Kunden um seine Bewertung von 0 bis 10 bittest.
Nachfass-Nachricht	Die vorbereitete Erinnerung an einen Kunden, der sein Geschenk noch nicht verschickt hat.
Standardvideo	Je Seite eins: deine Vorstellung, die Empfohlene sehen, wenn kein Video zum Thema passt und beim Versand keine andere gewählt ist – und dein Ablauf-Video („So einfach geht das Geschenk“) oben auf der Geschenk-Seite deines Kunden.
Pflichtvideo	Die beiden Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“. Ohne sie lässt sich die Einrichtung nicht abschließen, und in den Tarifen mit Geld-zurück-Garantie greift die Garantie nicht. Das einzige Video eines dieser Zwecke lässt sich nur ersetzen, nicht löschen.
Stattgefundenes Erstgespräch	Die Einheit, nach der Klein und Mittel je Erstgespräch abrechnen und die Geld-zurück-Garantie zählt. Berechnet wird ein Erstgespräch, wenn es stattgefunden hat: Du bestätigst es mit „Hat stattgefunden“, oder es gilt sieben Tage nach dem Termin als stattgefunden, wenn du bis dahin nicht „Nicht erschienen“ einträgst. Abgesagte und nicht erschienene Termine kosten nichts. Gezählt wird im Monat des Gesprächs.
Auszahlungsweg	Wie ein Geschenk beim Kunden ankommt: von dir selbst übergeben oder über dein Guthaben.
Guthaben	Dein Konto bei uns für Geschenke, die wir auszahlen. Heute ist das allein PayPal.

♦ Die Tarife auf einen Blick



- ◆ Die drei Tarife mit Monatsbeitrag, Preis je Erstgespräch, Einrichtung und Kontingent.

Seit dem 21.09.2026 gilt ein neues Preismodell: ein Monatsbeitrag, dazu in Klein und Mittel ein fester Betrag je **stattgefundenem Erstgespräch** – ein Termin, den ein Empfohlener bei dir bucht, über seine Seite, über deinen verbundenen Kalender oder als externer Termin, den du selbst einträgst, und der dann auch stattfindet. Seit dem 05.10.2026 gilt: Berechnet wird ein Erstgespräch, wenn es stattgefunden hat: Du bestätigst es mit „Hat stattgefunden“, oder es gilt sieben Tage nach dem Termin als stattgefunden, wenn du bis dahin nicht „Nicht erschienen“ einträgst. Abgesagte und nicht erschienene Termine kosten nichts. Gezählt wird im Monat des Gesprächs. Anfragen kosten nichts extra; das Kontingent ist eine Schutzgrenze für deine Kunden.

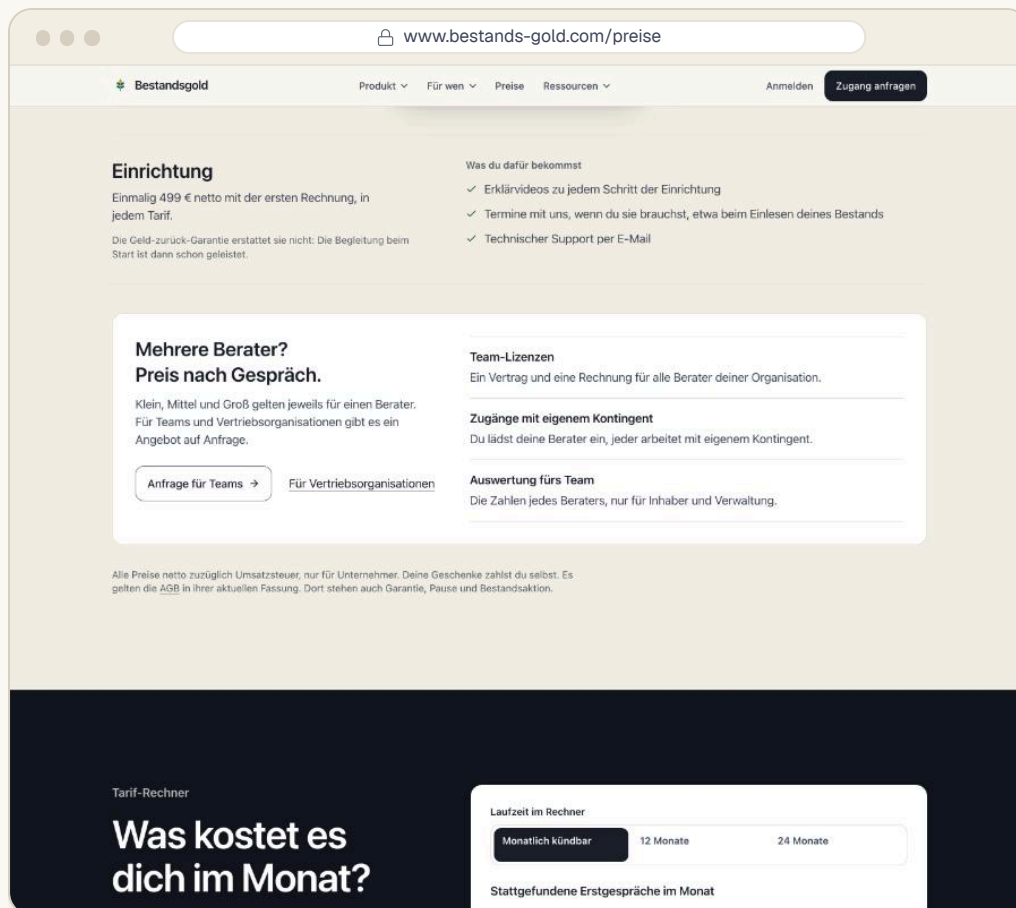
	KLEIN	MITTEL	GROSS
Monatsbeitrag, monatlich kündbar	89 €	149 €	599 €

	KLEIN	MITTEL	GROSS
Monatsbeitrag mit 12 Monaten Laufzeit (15 % günstiger)	75,65 €	126,65 €	509,15 €
Monatsbeitrag mit 24 Monaten Laufzeit (20 % günstiger)	71,20 €	119,20 €	479,20 €
Preis je stattgefundenem Erstgespräch	60 €	45 €	inklusive
Einrichtung, einmalig	499 €	499 €	499 €
Anfragen im Monat (Schutzgrenze)	50	150	150
Anfragen am Tag	5	10	10
Berater inklusive	1	1	1
Kunden	1.000	5.000	unbegrenzt
Deutung deiner Zahlen	–	–	inklusive
Pause im Vertragsjahr	–	–	1 Monat
Geld-zurück-Garantie	ab 38 Anfragen/Monat	ab 113 Anfragen/Monat	–

Alle Preise netto. Der Nachlass für 12 und 24 Monate gilt auf den Monatsbeitrag, nicht auf den Preis je Erstgespräch; mit Laufzeit wird der Jahresbetrag im Voraus abgebucht. Die Einrichtung zahlst du einmal, fällig mit der ersten Rechnung – in jeder Vertragsform, auch monatlich kündbar. Das Kontingent ist in jeder Vertragsform gleich. Ab dem 5. stattgefundenen Erstgespräch im Monat ist Mittel günstiger als Klein, ab dem 11. Groß günstiger als Mittel.

Was du je Monat bezahlst, steht in der Software: Unter Einstellungen →

Zahlung zählt die Software in der Karte „Abrechnung je Erstgespräch“ je Kalendermonat die stattgefundenen Erstgespräche – im Monat des Gesprächs, nicht im Monat der Buchung – und zeigt den Grundpreis plus Erstgespräche mal Preis, in Groß „inklusive“. Bis sieben Tage nach Monatsende steht am Monat „vorläufig – endgültig am ...“, danach „endgültig“; dazu, wie viele Gespräche ohne Eintrag gewertet wurden und wie viele noch offen sind. Die Rechnung stellen wir dir; hier siehst du vorab, was darauf steht.



◆ Die Einrichtung auf der Preisseite: ein Betrag für alle drei Tarife und was drin ist – darunter die Geld-zurück-Garantie.

Die Einrichtung: Einmal 499 € netto, in Klein, Mittel und Groß gleich. Fällig mit der ersten Rechnung – in jeder Vertragsform, auch monatlich kündbar. Die Einrichtung ist unsere Begleitung beim Start: Erklärvideos zu jedem Schritt, Termine mit uns, wenn du sie brauchst – etwa beim Einlesen deines Bestands –, und technischer Support per E-Mail. Du selbst bist in rund 20 Minuten startklar. Sie fällt einmal an: Wechselst du später den Tarif, zahlst du sie nicht noch einmal. Die Geld-zurück-Garantie erstattet sie nicht: Die Begleitung beim Start ist dann schon geleistet. Für Enterprise wird die Einrichtung im Vertrag vereinbart.

Dazu buchbar: Zusatzkontingent über 100 Anfragen für 149 € (mit Laufzeit) oder 199 € (monatlich kündbar), gültig 30 Tage · Bestandsaktion für 1.000 € einmalig je Aktion, in jedem Tarif. Die Deutung deiner Zahlen ist kein eigener Kauf: Sie ist in Groß und Enterprise enthalten und in Klein und Mittel derzeit nicht einzeln dazubuchbar.

Die Pause: Im Tarif Groß kannst du einen Kalendermonat je Vertragsjahr pausieren, zum Beispiel im Urlaub – vorher angekündigt, auf Zuruf. In diesem Monat zahlst du keinen Monatsbeitrag; deine Geschenk-Seiten bleiben online, es gehen keine neuen Anfragen raus. In Klein und Mittel gibt es keine Pause; dort bleibt monatlich kündbar jederzeit möglich.

♦ Die Geld-zurück-Garantie

Sie steht in deinem Vertrag. Hier ist sie im Wortlaut der Preisseite:



Geld-zurück-Garantie

Hat sich Bestandsgold für dich nicht bezahlt gemacht, bekommst du deine Monatsbeiträge zurück. Gilt für Klein und Mittel.

1 VORAUSSETZUNG Deine Einrichtung ist abgeschlossen, und du gibst in jedem der ersten drei vollen Kalendermonate mindestens 75 % der Anfragen deines Tarifs frei: 38 von 50 im Tarif Klein und 113 von 150 im Tarif Mittel. Außerdem bleiben deine Videos „So einfach geht das Geschenk“ und „Vorstellung“ die ganze Zeit gespeichert: vom Abschluss der Einrichtung bis zum Ende des dritten Monats.	2 AUSLÖSER Die stattgefundenen Erstgespräche dieser drei Monate holen deine gezahlten Monatsbeiträge nicht herein.	3 FOLGE Du bekommst alle gezahlten Monatsbeiträge zurück, und der Vertrag endet. Melde dich dafür innerhalb von 30 Tagen nach dem dritten Monat bei uns. Die Einrichtung von 499 € ist ausgenommen – die Begleitung beim Start ist dann schon geleistet.
--	---	---

Berechnet wird ein Erstgespräch, wenn es stattgefunden hat: Du bestätigst es mit „Hat stattgefunden“, oder es gilt sieben Tage nach dem Termin als stattgefunden, wenn du bis dahin nicht „Nicht erschienen“ einträgst. Abgesagte und nicht erschienene Termine kosten nichts. Gezahlt wird im Monat des Gesprächs. Genau diese Erstgespräche zählen für die Garantie, gleich ob der Termin über die Seite des Empfohlenen, über deinen verbundenen Kalender wie Calendly oder Cal.com oder als eigener Eintrag entstanden ist. Jedes zählt mit 600 €, dem Wert eines Erstgesprächs in unserer Beispielrechnung: Die Hälfte wird Kunde, ein Neukunde bringt im ersten Jahr rund 1.200 €. Schon ein stattgefundenes Erstgespräch holt die Monatsbeiträge aller drei Monate herein – in Klein wie in Mittel.

Was das für dich heißt: Gezahlt werden dieselben Erstgespräche, die abgerechnet werden – jedes mit 600 €; schon eins holt die Beiträge der drei Monate herein. Dafür gibst du in jedem Monat **mindestens drei Viertel der Anfragen deines Tarifs frei – 38 in Klein, 113 in Mittel** – und lässt deine beiden Pflichtvideos gespeichert. Wer ein stattgefundenes Gespräch als „Nicht erschienen“ einträgt, verliert die Garantie (AGB § 5a).

Für Groß gibt es sie nicht. Enterprise regelt der Vertrag.

Für mehrere Berater unter einem Vertrag gibt es Enterprise auf Anfrage: bis zu 50 Berater in einem Vertrag, 500 Anfragen im Monat und 25 am Tag, mit Team-Auswertung und zugesicherten Reaktionszeiten.

**Das Bestandsgold-Handbuch · Alles, was du zum Arbeiten brauchst**

Stand vom 05.10.2026. Alle Zahlen stammen aus der Software; Rechtliches ist Orientierung, keine Beratung.