

Wissensdatenbank

Fülle die markierten Stellen mit deinen eigenen Angaben. Lösche jeden Abschnitt, den du nicht brauchst — leere Abschnitte verwirren den Agenten mehr, als sie helfen. Speichere die fertige Datei als PDF, Word oder Text und lade sie in ScaleTalk hoch.

Zwei Regeln, an denen alles hängt

Ein Thema pro Abschnitt. Der Agent durchsucht die Datei abschnittsweise. Stehen Öffnungszeiten und Preise im selben Absatz, wird die Antwort auf beide Fragen ungenau.

Schreib es wie für einen neuen Mitarbeiter. Überschriften, kurze Sätze, klare Begriffe. Kein Marketingtext.

Was hier nicht hineingehört

Anweisungen an den Agenten (Gesprächsablauf, Tonfall) gehören in den **Prompt**. Daten, die sich täglich ändern (Lagerstand, Auftragsstatus), bindest du über eine **API-Anfrage** an. Und alles, was ein Anrufer nicht hören darf, lässt du ganz weg.

Über uns

Ein bis zwei Sätze: Was macht die Firma, für wen?

Feld	Deine Angabe
Firmenname	
Standort	
Telefon	
E-Mail	
Website	

Öffnungszeiten

Tag	Zeiten
Montag	
Dienstag	
Mittwoch	
Donnerstag	
Freitag	
Samstag	
Sonntag	

Abweichungen: Betriebsferien, Feiertage, Mittagspause

Anfahrt und Parken

Öffentliche Verkehrsmittel, Parkplätze, Zufahrt, Barrierefreiheit. Eine der häufigsten Fragen am Telefon.

Leistungen

Pro Leistung ein eigener Block. Lieber fünf saubere als zwanzig halbe.

Leistung	Beschreibung	Dauer	Preis

Zuständigkeiten

Damit der Agent weiß, an wen er weiterleitet und wer wofür da ist.

Bereich	Ansprechpartner	Wofür zuständig

Häufige Fragen

Das Format, das am zuverlässigsten funktioniert: die Frage als Überschrift, direkt darunter die vollständige Antwort. Formuliere die Frage so, wie ein Anrufer sie wirklich stellt — nicht in Fachsprache.

Wie schnell bekomme ich einen Termin?

Vollständige Antwort in ein bis drei Sätzen.

Was kostet eine Erstberatung?

Vollständige Antwort in ein bis drei Sätzen.

Kann ich meinen Termin verschieben?

Vollständige Antwort in ein bis drei Sätzen.

Wie kann ich bezahlen?

Vollständige Antwort in ein bis drei Sätzen.

Was mache ich bei einem Notfall außerhalb der Öffnungszeiten?

Vollständige Antwort in ein bis drei Sätzen.

Ablauf beim ersten Kontakt

Was passiert, nachdem sich jemand gemeldet hat? Wer meldet sich wann zurück, was wird gebraucht, wie lange dauert es? Nimmt Anrufern die häufigste Rückfrage ab.

Begriffe und Schreibweisen

Firmeninterne Begriffe, Produktnamen, Abkürzungen. Die Aussprache gehört nicht hierher, sondern ins Aussprache-Wörterbuch unter Abstimmung → Spracherkennung.

Begriff	Bedeutung

Was wir nicht anbieten

Unterschätzt, aber wirkungsvoll: Weiß der Agent, was **nicht** zum Angebot gehört, verspricht er es auch nicht.

Wird oft nachgefragt, bieten wir aber nicht an	Stattdessen