

# In der Liste steckt das Geld...

---

## **Selbst ist die Frau (gilt auch für Jungs!)... Support ist Chefsache!**

Das richtig dicke Geld wird hinter den Kulissen verdient. Hinter den Kulissen werden auch die neuen Partnerschaften und langfristigen Geschäftsbeziehungen eingefädelt. Damit es hinter den Kulissen richtig läuft muss die Kommunikation mit den Usern und Kunden erstklassig sein.

Jede Nachlässigkeit kostet Dich Geld – viel Geld, sehr viel Geld... Und könntest Du für Dein Internet-Business ausrechnen, wie viel Geld Du bereits durch vernachlässigte Kommunikation verloren hast... Du würdest tagelang heulen!

Bestimmt hast Du im Internet schon viel über „hands free“ Internet-Business, „set-and-forget“, nur wenige Stunden Arbeitszeit im Monat und vielem mehr gehört und gelesen. Oft rühmen sich Internet-Kollegen damit, dass sie soooo viel Zeit haben (für Freunde, Familie, Nichtstun, Urlaub, usw.), weil sie sich ihrer lästigen und zeitraubenden Arbeiten und Pflichten, wie z.B. dem User- und Kunden-Support mittels [outsourcen](#) entledigen.

Dieser vermeintlich „clevere Schachzug“ des Outsourcens, z.B. des User- und Kunden-Service, soll zu mehr Zeit und Freiheit führen. Zeit, in der man(n) das Geld der ach so lästigen User und Kunden - um die sich zu kümmern man sich selbst viel zu fein ist - ausgeben will. Lästige und vor allem zeitraubende Nachfragen von Usern und Kunden sollen doch lieber billige und unqualifizierte Mini-Jobber bei Call-Centern übernehmen... Oder es wird die NULL-Support-Version gewählt.

**Mein Name ist Nur Sharina Shariff** und ich lade Dich ein in eine Unterhaltung **mit Astrid Engel** (Astrid ist eine meiner Newsletter-Leserinnen und Kundin), „hereinzuhören“...

Ich zeige Dir gerne, warum es sich lohnt, „uncool“ und altmodisch zu sein und warum ich darauf schwöre und den User- und Kunden-Support zur Chefsache erklärt habe. Ich zeige Dir auch gerne, wie ich damit, Tag für Tag, Woche für Woche und Monat für Monat einen prallgefüllten Sack voll Geld verdiene!

Aber verstehe mich nicht falsch... Outsourcing ist eines der besten Instrumente, um kostengünstig und gewinnbringend ein Unternehmen – auch ein Internet-Business – mitzugestalten.

Es kommt darauf an, **was** Du outsourced!

Aber jetzt möchte ich Dir erst Astrid Engel vorstellen und Dich an einem erst kürzlich stattgefunden „Emailaustausch“ teilhaben lassen... Übrigens, die hier kopierten Texte sind 1:1 so wie aus den Emails entnommen – inklusive der Tippfehler ;-)



## Hilfe, ich brauche eine Antwort

### Support-Anfrage über Formular:

**Gesendet:** Donnerstag, 21. Januar 2010 08:02

**An:** contact@die-ebook-geldmaschine.com

**Betreff:** Support :: Die eBook Geldmaschine



**Vor- und Zuname eingeben:** Astrid Engel

**Email** [astridengel@aol.com](mailto:astridengel@aol.com)

**Betreff:** Video in eine PDF-Datei einbetten

**Deine Nachricht:**

Hallo, Nur Sharina,

zunächst einmal vielen Dank für deine wertvollen Informationen. Die wenigen Wochen, in denen ich auf deiner Liste stehe, haben mich in Sachen Internet-Geschäft ein ganzes Stück weiter gebracht. Jeder Eurer Newsletter wird sofort gelesen! Meine Frage ist ganz kurz und garantiert leicht zu beantworten:

In einem Newsletter führte ein Link zu einer Anleitung, wie man Videos in PDF-Dateien einbettet.

Ich suche schon seit einigen Tagen danach, und finde die Anleitung einfach nicht wieder. Ich arbeite gerade an einem Produkt, in dem ich die Technik verwenden möchte. Nun gab es wieder so ein PDF (Euro-Millionär) mit einem eingebetteten Video, deshalb jetzt meine Frage.

Hast du einen Tipp, wo ich diese Anleitung wieder finden kann?

Herzlichen Dank für die Hilfe und einen schönen Tag  
Astrid Engel

## Meine erste Antwort...

**Antwort auf die Support-Anfrage:**

**Gesendet:** Donnerstag, 21. Januar 2010 09:20

**An:** 'astridengel@aol.com'

**Betreff:** WG: Support :: Die eBook Geldmaschine

Hallo Astrid, na DU bist ja eine ;-)

Erst mal Danke für die Blumen und nun zu „Deinem Problem“.

Einen Newsletter zum Thema Videos in PDFs den gab es noch nicht.

Alles was DU tun musst ist z.B. Adobe Acrobat 9 Pro zu benutzen das ist so was Standard unter Multimedia oder Du benutzt OpenOffice.

Bei OpenOffice gibt es sogenannte „Plugins“ die es erlauben in Dokumente und PDFs Audio oder Video einzubinden.

Was OpenOffice angeht weiß ich nur das die die Plugins haben und das es bei denen dazu eine Anleitung in der Hilfefunktion gibt – selbst habe ich es damit aber noch nie gemacht. Wie gesagt ich benutze Adobe und da einfach auf Multimedia klicken und alles andere erklärt sich von selbst.

Jetzt bin ich aber neugierig geworden...

An was arbeitest Du denn genau?

Liebe Grüße  
Nur Sharina



## Noch eine Antwort von Astrid...

**Gesendet:** Donnerstag, 21. Januar 2010 09:59

**An:** Kontakt eBook Geldmaschine

**Betreff:** Re: WG: Support :: Die eBook Geldmaschine

Hallo Nur Sharina,

woran ich arbeite:

Eigentlich sind es momentan mehrere Projekte rund um das Thema "Immobilienmarketing".

1. Wie können Immobilienmakler ihre Leistung und ihre Immobilien besser vermarkten?

2. Wie können Immobilienmakler Videos für ihr Marketing einsetzen?

3. Zielgruppe Privatverkäufer: Wie kann ich mein Haus allein verkaufen - ohne Makler?

Dass es inzwischen drei Themen sind und ich noch keins davon richtig aufgesetzt habe, hat leider auch ein wenig mit Euch zu tun ;-)

Und zwar: Zunächst ist mein Hauptthema das Immobilienmarketing mit der Zielgruppe Makler. Mein Blog dazu: [www.immocopy.de](http://www.immocopy.de).

Dort gibt es auch einen Link auf eine (noch längst nicht gute) Squeeze-page) und einen kostenlosen E-Mail-Kurs per Autoresponder. Im Anschluss gibt es aber noch kein kostenpflichtiges Produkt.

Meine Idee war, ein E-Book einer amerikanischen Real-Estate-Texterin zu übersetzen und auf den deutschen Markt anzupassen. Wir hatten auch schon mehrmals Kontakt und ich hatte sie gefragt, ob sie ein Affiliate-Programm oder Reseller-Rechte anbietet. Beides macht sie (bisher) nicht, aber sie schien einem "Deal" gegenüber nicht abgeneigt.

Aber wie, wusste keiner von uns so genau. Ich begann dann zu forschen, wie sowas ablaufen könnte, und stieß dann erstmals auf das Thema "PLR" und auf Eure Seite "deutsche PLR".

Dann forschte ich erst einmal nach, was es an PLR-Büchern gibt und habe mir bei den Amis auch einige PLR-Bücher gekauft. Die richten sich aber alle an die Privatverkäufer, daraus ist dann mein Thema Nr. 3 entstanden.

Das Videothema ist über Animoto entstanden (habe ich auch über Euren Affiliate-Link gekauft), das eignet sich ja perfekt für Immobilienpräsentationen.

Ja, nun ist aus meinem einen Thema durch Eure Inspiration einiges entstanden, und ich weiß kaum, was ich zuerst machen soll. Irgendwie läuft momentan alles parallel, ich habe ja auch noch "Affiliat-Code" durchgearbeitet und zum Teil umgesetzt ...

Liebe Grüße  
Astrid



## Und noch eine Antwort von mir...

### Antwort auf die Support-Anfrage:

**Gesendet:** Donnerstag, 21. Januar 2010 10:04

**An:** 'astridengel@aol.com'

**Betreff:** WG: Support :: Die eBook Geldmaschine

Hallo Astrid,  
sorry aber Verwirrung sollte es nicht geben...

Aber es hört sich doch gut an, dass wir schuld daran sind, dass Du bis über beide Ohren in Arbeit steckst... :-)

1. Wenn ich was helfen kann bzw. mein Support, dann lass es mich wissen. Ich verstehe zwar nix von Immobilien aber vom Internet-Marketing schon.

2. Wenn Du Lust hast, dann formuliere das was Du unten geschrieben hast mal in ein komplettes Testimonial um und schick mir auch noch ein Bild oder ein persönliches Video mit Webcam aufgenommen... Das würde ich dann veröffentlichen und mit auf meinen Seiten einbinden.

Das hilft Dir auch, denn das bekommen einige 1000 Leute zu sehen und daraus ergeben sich immer Kontakte, vielleicht auch welche zu Deinem Thema die hilfreich sind.

In der Zwischenzeit schau ich mir mal Deine Webseite an.

Liebe Grüße  
Nur Sharina



**Und wie das bei Frauen so ist...** wir können nicht nur ewig lang und unterhaltsam telefonieren, wir schreiben auch gerne Briefe und Emails. Es gab noch 2-3 weitere, kurze Emails zwischen Astrid und mir, aber die sind für das, was ich Dir hier verdeutlichen möchte, gar nicht mehr soooo wichtig.

Ach ja, das Testimonial von Astrid erreichte mich ein paar Tage später auch. Aber da hatte ich mich schon entschieden... der Emailaustausch ist viel authentischer für das, was ich Dir hier demonstrieren möchte. Ich musste nur noch Astrid davon überzeugen und mir ihr OK holen, aber wie Du lesen kannst, hatte das geklappt.

Astrids Testimonial ist in meiner Feedback-Box gelandet. Da sammle ich Tag für Tag und Woche für Woche (kein Witz) User-Stimmen und Feedbacks meiner verschiedenen Internet-Aktivitäten.

Es sind schon einige zusammengekommen und um ehrlich zu sein, habe ich beim Stand von 627 Feedbacks vor 7 Monaten aufgehört zu zählen.

# In der (Kunden-)Liste steckt das Geld...

---

## User- und Kunden-Service ist die beste Erfindung nach Schokolade...

Okay, ich weiß... selbst arbeiten ist nach Meinung vieler **selbsternannter Internet-Gurus** uncool. User- und Kunden-Service, bzw. -Support zu leisten, ist nur lästig und es gibt einige „Kollegen“, die gehen her und machen damit sogar Werbung in ihren Videos und auf ihren Verkaufsseiten, indem sie tönen: „User- und Kunden-Service... damit verschwende ich nicht meine Zeit...“. In anderen Worten, der „blöde Kunde“ darf sein Geld abdrücken und sich dann trollen.

Bei so einer Haltung fallen mir gleich zwei Dinge auf:

1. Ist das dem Kunden gegenüber völlig dumm und arrogant, ohne dessen Geld sich der „Kollege“ ja nicht mal so eine große Klappe leisten könnte... und
2. Jemand mit so einer Haltung „verbrennt“ Geld und zwar Tag für Tag!

Wobei... Punkt 2 mir eigentlich recht ist, je mehr es von diesen Maulhelden und selbsternannten Gurus gibt, desto mehr gibt es für mich und mein Team zu verdienen. Letztlich suchen alle User und Kunden nach 1a-Service und im Gegenzug für ihr gutes Geld nicht nur nach einem Produkt, sondern auch nach Anerkennung und Respekt.

**Übrigens**, dank meiner kleinen „Unterhaltung“ mit Astrid habe ich gleich mehreres gelernt:

1. Sie ist zufriedene Kundin der eBook Geldmaschine
2. Sie interessiert sich für PLR-Produkte
3. Sie folgte gleich zwei meiner Affiliate-Empfehlungen
4. Und dank der von Astrid mitgeteilten Informationen und gestellten Fragen, weiß ich schon jetzt, was ich ihr als die nächsten drei Empfehlungen anbieten kann... und ich weiß auch schon jetzt zu 100%, dass Astrid meinen neuen Empfehlungen folgen wird... und der Preis spielt dabei (fast) keine Rolle...

### Ich verrate Dir etwas...

Mit aktivem User- und Kunden-Service verdienen ich und mein Team mehr Geld und zwar Tag für Tag, als durch den direkten Verkauf von Produkten. Es vergeht nicht ein Tag, an dem wir nicht im Backoffice einen dreistelligen Betrag einnehmen und es vergeht auch nicht ein einziger Tag, an dem sich bei uns nicht auch ein frustrierter und „von Kollegen“ enttäuschter (oft auch geschädigter) Kunde meldet und sich bei uns einträgt und helfen lässt!

- Wie schafft man(n) es... „rund-um-die-Uhr“ User- und Kunden-Support zu leisten, ohne dabei selbst unter die Räder zu kommen und nur noch zu arbeiten?
- Wie schafft man(n) es... ein professionelles und motiviertes Support-Team aufzubauen und ohne „Ausrutscher“ 24/7 erstklassigen Support zu leisten?
- Wie schafft man(n) es... die Support-Mitarbeiter so zu motivieren, dass sie am liebsten die „schwierigen“ Kunden (ja, die gibt es auch) bedienen möchten?
- Wie schafft man(n) es..., das, was anderen lästig ist, in eine wahre Gelddruckmaschine zu verwandeln?

# Das Millionär-im-Internet-System

---

Ich lade Dich ein, im Internet erfolgreich zu sein!



**Der Euro  
Millionär**