02 · KUNDENSERVICE & BESCHWERDEMANAGEMENT

Klar, freundlich, lösungsorientiert

Drei fiktive E-Mail-Situationen aus dem Onlinehandel. Namen, Bestellungen und Abläufe sind Musterangaben. Die Antworten zeigen Tonalität und strukturiertes Vorgehen, nicht die Zusage einer konkreten Unternehmensrichtlinie.

Fall 1 · Lieferung kommt später als angekündigt

Ausgangslage: Ein Kunde wartet auf ein Geschenk. Der angekündigte Liefertermin ist überschritten.

Betreff: Ihre Bestellung – wir prüfen den Lieferstatus

Guten Tag,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich verstehe gut, wie ärgerlich die Verzögerung ist – besonders, wenn die Bestellung als Geschenk vorgesehen war.

Ich prüfe den aktuellen Versandstatus und kläre mit unserem Versandpartner, wann Sie mit der Zustellung rechnen können. Sobald mir eine verlässliche Rückmeldung vorliegt, informiere ich Sie.

Entschuldigen Sie bitte die Umstände. Vielen Dank für Ihre Geduld.

Freundliche Grüße
Kundenservice

Fall 2 · Artikel beschädigt angekommen

Ausgangslage: Eine Kundin meldet einen Schaden an der Ware und möchte wissen, wie es weitergeht.

Betreff: Ihre Reklamation – wir kümmern uns darum

Guten Tag,

es tut mir leid, dass Ihr Artikel beschädigt bei Ihnen angekommen ist. So sollte Ihre Lieferung selbstverständlich nicht aussehen.

Damit wir die Reklamation zügig bearbeiten können, senden Sie uns bitte ein Foto der beschädigten Stelle und, falls vorhanden, der Verpackung. Anschließend prüfen wir die passende Lösung und informieren Sie über die nächsten Schritte.

Vielen Dank, dass Sie uns darauf aufmerksam gemacht haben.

Freundliche Grüße
Kundenservice

Fall 3 · Verärgerter Kunde nach mehrfacher Kontaktaufnahme

Ausgangslage: Ein Kunde hat bereits zweimal geschrieben und noch keine hilfreiche Antwort erhalten.

Betreff: Ihre Anfrage – persönliche Klärung

Guten Tag,

ich kann nachvollziehen, dass Sie nach mehreren Nachrichten eine klare Antwort erwarten. Es tut mir leid, dass Sie diese bislang nicht erhalten haben.

Ich fasse Ihr Anliegen noch einmal zusammen, damit nichts übersehen wird: Sie warten auf eine Lösung zu Ihrer Bestellung und möchten wissen, welche Schritte jetzt folgen. Ich prüfe den bisherigen Verlauf und stimme die weitere Bearbeitung mit der zuständigen Stelle ab.

Sie erhalten von uns eine konkrete Rückmeldung, sobald die Prüfung abgeschlossen ist. Vielen Dank, dass Sie uns die Gelegenheit geben, das Anliegen ordentlich zu klären.

Freundliche Grüße
Kundenservice

Arbeitsprinzip

Zuerst das Anliegen ernst nehmen, dann die nächsten Schritte konkret benennen. Keine voreiligen Erstattungs-, Liefer- oder Fristversprechen, bevor der Vorgang geklärt ist. Bei wiederholten Beschwerden den bisherigen Kontaktverlauf einbeziehen und unnötige Rückfragen vermeiden.