SO SIEHT GUTER SERVICE IM ONLINESHOP AUS – UNSERE 5 TIPPS

Veröffentlicht am 30. April 2015 von Natascha

Kunden erwarten beim Shoppen im Internet einen ähnlich guten Service wie im Geschäft. Worauf es genau bei einem Onlineshop ankommt, haben wir in 5 einfachen Tipps zusammengefasst.

1. Kommunikation möglich machen
Die richtige und schnelle Reaktion auf Kundenanfragen unterteilt sich in zwei Bereiche: die allgemeine Kommunikation und die Reaktion auf Kritik.

Schnelligkeit und Professionalität stehen hier eindeutig im Vordergrund.

Für detaillierte Informationen zu diesem eigenständigen Bereich, besuchen Sie bitte unsere zugehörigen Blogartikel zur besseren Kommunikation im E-Commerce und zum richtigen Umgang mit Kritik.

2. Informieren
Je mehr Informationen Ihren Kunden zu Ihren Produkten oder angebotenen Leistungen zur Verfügung stehen, umso besser? Beinahe! Denn die Kunden mit einer Überfülle an Informationen zu überhäufen ist ebenso bedenklich wie zu wenig Informationen zur Verfügung zu stellen. Fragen Sie sich, was **die wichtigsten Informationen** sind.

3. Beratung
Haben Ihre Kunden Fragen? Wissen sie nicht, welches Produkt das geeignete für die jeweilige Situation ist? **Beraten Sie Ihre Kunden ausführlich**.

4. Kontaktmöglichkeiten
Nicht jeder Kunde ist gleich. Darum ist es wichtig, die **verschiedensten Charaktere abzudecken** und eine Vielzahl an Kontaktmöglichkeiten anzubieten. Kontaktformular, Telefon oder soziale Netzwerke – **Kunden schätzen die Erreichbarkeit**.

5. Multimedial
Wie auch bei den Kontaktmöglichkeiten gilt hier: unterschiedliche Medien sprechen unterschiedliche Menschen an. Die einen schätzen ein **FAQ**, die anderen fühlen sich durch ein **Produktvideo** besser informiert.

Haben Sie Fragen zu Ihrem Onlineshop? Setzen Sie sich gerne mit uns in Verbindung!

Thumbnail Image: Help is on the way, elevator, Chicago Tribune, Chicago, IL.JPG von Cory Doctorow via CC BY-SA 2.0.