

# SERVICE-PAKETE HIER IST MEHR FÜR EUCH DRIN! *Ultimativer Leitfaden*



Willkommen bei Deinservicehaus, deinem One-Stop-Shop für alle deine Bedürfnisse im Bereich Kundenkommunikation und Support im E-Commerce. Delegiere über unseren Service und spare dir Zeit, Geld und Ärger.



[www.deinservicehaus.de](http://www.deinservicehaus.de)



[info@deinservicehaus.de](mailto:info@deinservicehaus.de)



## Wir bieten unseren Kunden mit unserem Service ein Rundum-Sorglos-Paket an.

Jedes unserer Pakete umfasst eine Vielzahl von Dienstleistungen, wobei sich lediglich die Anzahl der Anfragen unterscheidet. Die Preise variieren ebenfalls je nach Paketgröße. Unsere Pakete sind so ausgerichtet, dass sie speziell auf die Bedürfnisse jedes Unternehmens zugeschnitten sind, ohne Abstriche beim Umfang des Services zu machen.

Unsere Service-Pakete sind somit flexibel und eignen sich sowohl für kleinere Selbständige sowie große Unternehmen und Startups. Durch die Nutzung unserer Dienstleistungen können sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihr Geschäft schneller skalieren, während wir uns um den notwendigen Kundensupport kümmern. Wir passen unsere Leistungen genau an Ihren Bedarf an, so dass Sie immer die beste Unterstützung erhalten.

In unseren Paketen sind folgende Dienstleistungen enthalten:

- Kundensupport
- Beschwerdemanagement
- Ticket-Management
- Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr
- API-Integration für Social-Media-Kanäle
- Integration von Zendesk



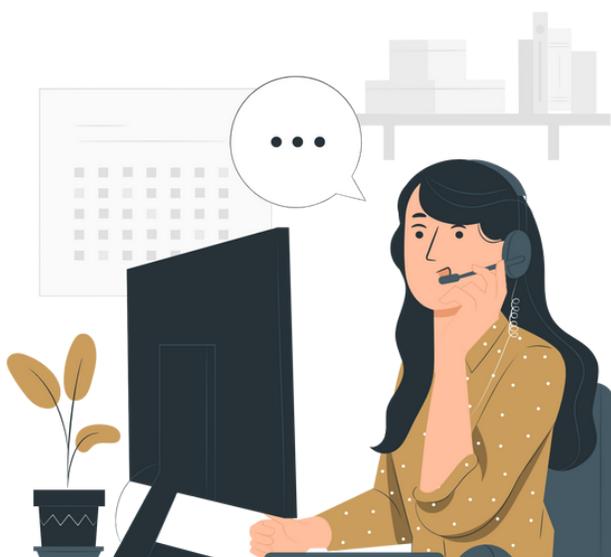
## Service Sprachen sind Deutsch und Englisch

Im Folgenden werden die einzelnen Punkte genauer erläutert:

### Kundensupport

umfasst eine Vielzahl von Aufgaben, darunter:

- 01 **Kundenanfragen beantworten:** Wir beantworten Kundenanfragen über verschiedene Kanäle wie Webshops, Marktplätze, E-Mail, Live-Chat oder Social-Media-Plattformen. Wir stellen sicher, dass jede Anfrage schnell und professionell bearbeitet wird, um eine positive Kundenerfahrung zu gewährleisten
- 02 **Bestell- und Versandstatus:** Wir informieren Kunden über den Status ihrer Bestellungen und Sendungen und stellen sicher, dass sie stets auf dem Laufenden sind. Wir stellen sicher, dass Kunden die Informationen erhalten, die sie benötigen, um Vertrauen in den Bestell- und Versandprozess zu haben
- 03 **Retourenmanagement:** Wir unterstützen Kunden bei der Rücksendung von Waren und der Bearbeitung von Retouren. Wir stellen sicher, dass alle erforderlichen Schritte eingeleitet werden, um sicherzustellen, dass der Kunde zufrieden ist und eine positive Erfahrung hat.
- 04 **Produkt- und Serviceinformationen:** Wir stellen Kunden Informationen zu Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung, um sicherzustellen, dass sie die richtigen Kaufentscheidungen treffen. Wir beantworten Fragen zu Produkten und Dienstleistungen und stellen sicher, dass Kunden alle Informationen erhalten, die sie benötigen.



## Beschwerdemanagement:

01

**Entgegennahme und Dokumentation von Kundenbeschwerden:** Wir stellen sicher, dass alle Beschwerden und Anliegen der Kunden sorgfältig erfasst werden und dokumentieren diese in einem System, um sie später leichter nachverfolgen und bearbeiten zu können.

02

**Analyse und Behebung von Problemen:** Wir analysieren die Beschwerden und suchen nach Lösungen, um Probleme schnellstmöglich zu beheben und eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

03

**Kundenkommunikation:** Wir informieren den Kunden über den Fortschritt bei der Lösung seines Problems und halten ihn auf dem Laufenden. Wir kommunizieren freundlich und professionell, um eine vertrauensvolle Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

04

**Proaktives Handeln:** Wir gehen proaktiv auf unsere Kunden zu, um Probleme zu identifizieren, bevor sie zu Beschwerden werden. Wir analysieren Feedback und Beschwerden, um Trends zu erkennen und frühzeitig geeignete Maßnahmen einzuleiten.

## Ticket-Management:

Hierbei geht es darum, eingehende Anfragen, Beschwerden oder Probleme von Kunden zu erfassen und zu verfolgen. Wir stellen unseren Kunden regelmäßige Reports über die Beschwerden und Anliegen zur Verfügung, um Transparenz zu schaffen und unser Handeln zu dokumentieren.

## Erreichbarkeit 365 Tage/ 24 Frist

Unser Kundensupport ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar und wir garantieren eine schnelle Reaktionszeit innerhalb von 24 Stunden. Unsere Kunden erhalten jederzeit schnell und effizient Hilfe und Unterstützung durch unsere qualifizierten Kundensupport-Agenten.

## API-Integration für Social-Media-Kanäle

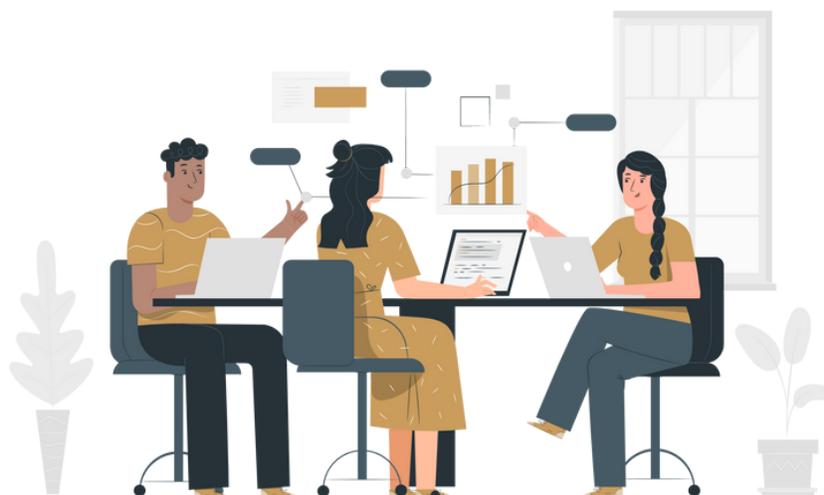
Die API-Integration für Social-Media-Kanäle ist ein wichtiger Bestandteil unseres Service-Angebots. Durch die Integration von APIs (Application Programming Interfaces) können wir eine nahtlose Integration zwischen dem Kundensupport und den verschiedenen Social-Media-Plattformen unserer Kunden gewährleisten.

Konkret bedeutet dies, dass unsere Kunden ihre Social-Media-Kanäle wie Facebook, Twitter oder Instagram nahtlos in unseren Kundensupport integrieren können. Unsere Agenten können dann direkt auf Kundenanfragen und Kommentare auf diesen Plattformen reagieren und eine Lösung anbieten. Die API-Integration ermöglicht eine schnelle und effektive Kommunikation zwischen unseren Agenten und den Kunden auf den Social-Media-Kanälen. Unsere Kunden können sich sicher sein, dass ihre Kundenanfragen auf diesen Kanälen schnell und professionell bearbeitet werden und dass ihre Kundenbetreuung auf allen Kanälen einheitlich und effektiv ist.

## Gebühr für die Nutzung von Zendesk

Zendesk ist eine von uns genutzte Plattform zur Organisation des Kundensupports. Die Plattform bietet uns eine Vielzahl von Funktionen und Werkzeugen, die uns bei der effektiven und effizien

- Für die Nutzung von Zendesk erheben wir eine Gebühr, die die Kosten für die Lizenzierung,
- Wartung und Schulung unserer Agenten abdeckt.
- Die Höhe der Gebühr hängt von der Größe des Kunden und dem Umfang der gewünschten Dienstleistungen ab.
- Die Nutzung von Zendesk bietet unseren Kunden eine Vielzahl von Vorteilen, wie z.B. eine schnelle und effektive Bearbeitung von Kundenanfragen, eine hohe Kundenzufriedenheit und eine bessere Transparenz über den Status von Anfragen.
- Durch die Nutzung von Zendesk können wir eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen sicherstellen und unseren Kunden einen professionellen und effektiven Kundensupport bieten.



## Was zählt als eine Kundenanfrage?

Generell ist eine Anfrage jeglicher Kontakt zu unserem Kundensupport Team und die Bearbeitung dieser Anfrage gemeint, in einem Zuge. Darunter zählen:

- Beantwortung von Käufernachrichten (auch ohne Antwort erforderlich)
- Rechnungsversand auf Anfrage des Kunden
- Versand von Ersatzprodukten
- Retourenabwicklung
- Kommunikation mit Lager/ Händler
- Durchführung von Erstattungen
- Beantwortung von Kundenfragen zu Produktlistings (z.B. auf Amazon Answers)
- Beantwortung von positivem Verkäufer-Feedback
- Meldung von negativem Verkäufer-Feedback/Produktrezensionen
- Meldung von Missbrauch von Produktrezensionen
- Nutzung des Bewertungs-Buttons
- Eintrag im Report (Berichte zu Produktwünschen/-Problemen von Endkunden)

So unterstützen wir Sie bei der Kommunikation mit Ihren Kunden und der Verwaltung Ihrer Online-Verkäufe

### Einmalige Setup-Gebühr:

Wir möchten sicherstellen, dass der Onboarding-Prozess für unsere Kunden so reibungslos wie möglich verläuft und sie von Anfang an ein optimales Kundenerlebnis haben. Deshalb nehmen wir eine einmalige Setup-Gebühr von 299€, die sich je nach Größe des gebuchten Pakets variieren kann. Diese Gebühr beinhaltet die Integration in unser System, das Verständnis für Ihr Geschäft, die Einarbeitung unserer Mitarbeiter, das Einrichten von Tools und vieles mehr. Wir möchten sicherstellen, dass Ihr Unternehmen von Beginn an den bestmöglichen Service erhält und keine Zeit verschwendet wird.

### Flexibilität und individuelle Anpassung Ihrer Service-Leistungen

Wir bieten eine Vielzahl an zusätzlichen Leistungen, die speziell auf die Bedürfnisse jedes Unternehmens abgestimmt sind. Dazu gehören unter anderem Telefonsupport, Live-Chat, Kundensupport-Optimierung durch automatisierte Systeme, Erstellung von Helpdesks, in denen Kunden ihre Probleme selbst lösen können, Entfernung von Bewertungen trotz gescheiterter Zustellung, aktive Einholung von Bewertungen, Bearbeitung von Bestellungen und Erstellung von Etiketten sowie Optimierung von Anzeigen.

Diese Leistungen und viele mehr können wir am besten in einem Beratungsgespräch erörtern und individuell an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen. Bitte kontaktieren Sie uns für weitere Informationen.

## Grundlage für die Berechnung unserer Preise

Unsere Preispolitik basiert auf einer transparenten Berechnungsgrundlage, die es unseren Kunden ermöglicht, die Preise nachzuvollziehen. Wir berücksichtigen die Arbeitszeit unserer Mitarbeiter sowie die Anzahl der Anfragen, die pro Stunde bearbeitet werden können.

Für die Berechnung unserer Preise verwenden wir eine Arbeitszeit von 60 Minuten pro Stunde, wobei unseren Mitarbeitern eine Pause von 10 Minuten gewährt wird, um eine effektive Arbeitszeit zu gewährleisten. Aus diesem Grund berechnen wir die Bearbeitung einer Anfrage im Durchschnitt mit 2,5 Minuten.

Dies bedeutet, dass unsere Berechnungsgrundlage 20 Anfragen pro Stunde beträgt. Um ein Beispiel zu geben, beruhen unsere Paketpreise auf der Annahme, dass wir 20 Anfragen pro Stunde bearbeiten können, was bei einer 40-Stunden-Woche 3200 Anfragen pro Monat ergibt. Wir möchten betonen, dass dies nur ein Beispiel ist und dass wir unsere Preise individuell auf die Bedürfnisse jedes Kunden anpassen, um sicherzustellen, dass wir faire und transparente Preise anbieten.

