

Kundenservice mit Leichtigkeit

Im Kundenservice haben Sie immer viel zu tun. Da leidet schnell die Qualität. Viele Probleme sind hausgemacht: E-Mail Ping-Pong mit den Kunden, weil Sie eine E-Mail in der Eile nicht richtig gelesen haben. Eskalierende Beschwerden, weil die Kunden sich nicht wahrgenommen fühlen. So wächst der Berg der unerledigten Arbeit stetig an. Und die Anspannung wächst.

Es geht auch anders. Das Schöne ist: es kostet nicht mal mehr Zeit. Sie sparen sogar Zeit. Denn wenn ein Kunde mit der ersten Antwort schon zufrieden ist, dann entsteht kein E-Mail Ping-Pong. Wenn ein Kunde sich anerkannt fühlt, dann können Sie eine Beschwerde viel schneller lösen.

Fallanalyse: E-Mail Ping-Pong kostet unnötig Zeit

Eine Kundin möchte auf ihrer Homepage einen Online-Shop mit einer Shop-Software einbinden und richtet gerade alles ein. Dabei findet sie einen kleinen Fehler in der Plattform, der zu Ärger für die Shop-Betreiber führen könnte. Deswegen schreibt sie an den Kundenservice.

Hallo,

wir richten gerade einen Online-Shop mit Ihrem System ein. Dabei ist uns aufgefallen, dass die Umsatzsteuer falsch berechnet wird, weil es nicht korrekt kaufmännisch rundet.

Beispiel: der Endpreis ist 16 €. Dann ist die Umsatzsteuer 2,55462... € Korrekt kaufmännisch auf zwei Stellen gerundet ist das 2,55 €, im Warenkorb steht aber 2,56 €.

Bitte korrigieren Sie das, denn so bekommen Kunden eine falsche Steuer angezeigt. Das kann uns Händlern mächtig Ärger machen.

Vielen Dank,

Sabine

Hallo Sabine,

vielen Dank für deine Meldung.

In diesem Fall ist es die Grundlage der Berechnung ausschlaggebend. Der angegebene Preis der Produkte in deinem Onlineshop ist ja schon inklusive der Mehrwertsteuer. Das heisst also 119%. Somit kannst du nun mit einem einfachen Dreisatz die 19% der Mehrwertsteuer deines Produktes berechnen. Beachte dabei die Versandkosten. Diese sind immer auch Bestandteil der MwSt.-Berechnung im Warenkorb.

Bei weiteren Fragen komm jederzeit gerne auf uns zu.

Viele Grüße,

Andrea

Die Kundin legt Wert auf Details. Dann muss der Kundenservice auch auf Details achten. In einem solchen Fall die Antwort lieber zweimal kontrollieren, damit sie richtig ist.

Die Kundin macht sich Sorgen. Darauf sollte der Service eingehen. Das macht die Mitarbeiterin nicht.

Die Antwort geht inhaltlich überhaupt nicht auf die Beschwerde ein. Das ist die Antwort auf eine ganz andere Frage.

Andrea hat nicht verstanden, dass es um das Runden geht. Und nicht darum, wie man Netto aus Brutto berechnet.

* Das können Sie in Excel mit der Funktion RUNDEN(2,55462;2) schnell überprüfen.

Moin Andrea,

das ist mir alles bewusst und das habe ich auch berücksichtigt.

In meinem Beispiel ist:

Warenpreis + Fracht = 16 € inkl. MWSt.

d.h. die MWSt. ist im Dreisatz: $16€ \cdot 0,19/1,19 = 2,554621849€$

Das Problem ist die Rundung: 2,554621849€ ist gerundet 2,55€ und nicht 2,56€ wie bei euch im Shop.

Kaufmännisch gerundet wird auf die dritte Stelle nach dem Komma: die ist 4. Bei 4 wird abgerundet, nicht aufgerundet.

Viele Grüße,

Sabine

PS: ich vermute, in der Programmierung habt ihr eine Funktion AUFRUNDEN (immer auf die nächstgrößere Zahl) verwendet, anstelle von RUNDEN (bis 4 auf die niedrigere Zahl, ab 5 auf die höhere Zahl).

Eine falsche MWSt. im Shop ist ein Abmahnungsgrund. So wollen wir nicht live gehen!

Hallo Sabine,

vielen Dank für deine aufschlussreiche Rückmeldung.

Wir haben das von dir beschriebene Problem hier auch nachvollziehen können. Ich habe ich nun deine Meldung direkt an die zuständigen Kollegen weitergeleitet. Diese schauen sich die von dir gemeldeten Symptome nun nochmal genauer an.

Wir hoffen, dass der Fehler schnell gefunden werden kann, und der dein Online-Shop wieder wie gewohnt funktioniert.

Solltest du weitere Fragen haben oder Hilfe benötigen, stehen wir dir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Herzliche Grüsse,

Andrea

← Die Kundin ist leicht verärgert.

← Sie hat genau so gerechnet, wie Andrea in ihrer Antwort beschreibt. Jetzt rechnet sie es jetzt Schritt für Schritt vor.

Das ist überheblich von der Kundin und ärgert Andrea vermutlich. Diesen Ärger muss Andrea jetzt runterschlucken.

← Warum schreibt die Kundin das PS? Vermutlich hat sie drei Gründe:

1. Sie will dem Service helfen, die Ursache für das Problem zu finden.
2. Sie will zeigen, dass sie weiß, wovon sie schreibt.
3. Sie will die Dringlichkeit zeigen. Sie kann den Shop nicht öffnen.

← Juhu! Andrea hat das Problem verstanden und bestätigt. Trotzdem bleibt ein schlechtes Gefühl, denn Andrea entschuldigt sich weder für das Problem, noch dafür, dass sie es am Anfang falsch verstanden hat. Sie geht nicht auf die Sorgen der Kundin ein. Und es ist noch keine Lösung in Sicht.

Hallo Sabine,

vielen Dank für deine Nachricht und bitte entschuldige die späte Rückmeldung!

Meine Kollegin hat deine Anfrage leider falsch verstanden.

Es handelt sich in diesem Fall nicht um einen Fehler in unserem System. Alle Berechnungen in unserem Shop-System werden mathematisch gerundet. Eine Änderung der Rechnungsart ist kurz- bzw. mittelfristig leider nicht möglich. Ich habe deine Anfrage aber an die zuständigen Kollegen weitergeleitet. Diese nehmen das ganze in ihre Planung auf. Ob und wann das ganze umgesetzt wird kann ich dir zu diesem Zeitpunkt leider nicht sagen. Danke für dein Verständnis und deine Geduld.

Falls du weitere Fragen hast stehen meine Kollegen und ich dir gerne zur Verfügung.

Schöne Grüße,

Frank

Hallo Frank,

mir ist klar, dass das tief in euer System eingreift und dass das nicht leicht zu ändern ist. Zumal ihr die Stelle erst mal finden müsst.

Allerdings könnte bei dem Fehler irgendwann das Finanzamt Ärger machen. Natürlich geht es nur um einen Cent, in der Summe kann das aber ganz schön viel werden. Ich weiß ja nicht, wie viele Shops auf eurem System laufen und wie viel Umsatz die machen. Wenn dann statistisch bei jeder zweiten Transaktion ein Cent zu viel Umsatzsteuer berechnet wird, dann könnte das viel sein.

Ich hoffe, Ihr könnt das lösen.

Viele Grüße,

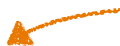
Sabine

Nach inzwischen sechs E-Mails ist der Fall noch nicht gelöst. Fünf E-Mails waren überflüssig. Sie zeigten, dass der Kundenservice die erste E-Mail der Kundin nicht richtig gelesen hat. Die Kundin hat bis heute keine Antwort erhalten, die ihr eine Lösung in Aussicht stellt.

Und sie hat keine Entschuldigung dafür erhalten, dass sie den Online-Shop nicht öffnen kann.

So würden wir in einem Training an Ihren Kundenfällen arbeiten. Für mehr Leichtigkeit im Kundenservice.

[Training Kundenkommunikation](#)
[Training Reklamationsbearbeitung](#)

 *Klicken Sie hier für mehr Informationen zu meinen Trainings*

Das klingt wie eine Entschuldigung für das Missverständnis in der ersten Antwort. Ist es aber leider nicht, wie der nächste Satz zeigt.

Zurück auf Los. Aber immerhin liegt die Beschwerde jetzt bei den Kollegen. Nur – werden die sich irgendwann darum kümmern? Es klingt nicht sehr vielversprechend.

Die Kundin bleibt ruhig.

Aufgeben will sie aber nicht. Sie betont wieder, dass eine Lösung wichtig für sie ist. Und auch für die Programmierer der Shop-Plattform.

Eine Antwort auf diese E-Mail erhält sie nicht.


Kundenzauberin