

AUFGABEN

DER PERFEKTE E-COMMERCE

Modul 16

Kundenbeziehungs- management

Thema

Der perfekte Kundensupport

Welche der folgenden Merkmale erfüllt dein Kundensupport aktuell sehr gut?

- ☐ Schnelligkeit und Effizienz
- ☐ Fachkundigkeit und Kompetenz
- ☐ Empathie und Kundenverständnis
- ☐ Multichannel Support
- ☐ Proaktive Unterstützung

Wo siehst du Optimierungspotential und warum?

Welche der folgenden Kommunikationskanäle bietest du aktuell an?

☐ E-Mail

☐ Telefon / Hotline

☐ Live-Chat

☐ Social Media

☐ Self-Service

Implementiere mindestens 3 dieser Kanäle.

Finde 10 häufig gestellte Fragen heraus, die der Kundensupport regelmäßig beantworten muss.

Entwickle darauf basierend eine Self-Service- bzw. eine FAQ-Seite, die all diese Fragen beantwortet.
