

AUFGABEN

DER PERFEKTE E-COMMERCE

Modul 16

Kundenbeziehungs- management

Thema

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Erfasst du aktuell deine Kundenzufriedenheit in irgendeiner Art und Weise?

- ☐ Umfragen oder Fragebögen nach einer Bestellung um den NPS zu ermitteln
- ☐ Einholung von einer Bewertung auf Trust-Plattformen wie Trustpilot, etc.
- ☐ Direktes Feedback über Live-Chats oder E-Mails

[illegible]

Welche 3 Strategien kannst du einsetzen, um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern?

- ☐ Fokus auf Qualität beim Produkt oder der Dienstleistung (Qualitätssicherung)
- ☐ Vereinfachung verschiedener Prozesse wie Bestellungen, Retouren, Kontaktaufnahme, etc.
- ☐ Schnellere Lieferzeiten, schnellere Bearbeitung von Anfragen, etc.
- ☐ Produkte realistisch beschreiben und darstellen, und nicht als "perfektes Produkt" vermarkten
- ☐ Regelmäßige einholung und überprüfung des Feedbacks