

# Kundschaftsservice



## Beschreibung

Ein VA wickelt die Interaktion mit mehreren Kundschaften auf 2 verschiedenen Ebenen ab:

- Ihre eigenen Kundschaften, mit denen Sie zusammenarbeiten (z. B. Unternehmen, Agenturen, Ersteller digitaler Inhalte usw.)
- Kundschaften von Unternehmen, für die Sie als VA Dienstleistungen erbringen

Der Kontakt kann über eine Vielzahl von Kanälen wie Social-Media-Plattformen, E-Mails oder Telefon gehen.

Um die Aufgaben erfolgreich zu verwalten, gibt es mehrere nützliche verschiedene Anwendungen wie Asana, Trello, oder Slack (zum Erstellen von Aufgabenlisten und zum Verwalten verschiedener Projekte) und Toggl (eine Zeiterfassungssoftware).

## VA im Kundschaftsservice

### VAs ALS AKTIVPOSTEN IM UNTERNEHMEN STRATEGIE DER BETREUUNG DER KUNDSCHAFT

In 2020  
**25 %**  
der Dienstesätze  
wurden von VAs  
durchgeführt



**70 %**  
Reduzierung der  
Kontaktanfragen  
für Unternehmen, die mit  
VAs zusammenarbeiten

**84 %**  
der befragten Unternehmen planen, ihre  
Investitionen in Diensttechniken, einschließlich  
VAs, zu erhöhen

Source: Technology Magazine (2020, January 17), Gartner: Virtual assistants to feature in 25% of customer services by 2020.  
Retrieved from <https://technologymagazine.com/ai-and-machine-learning/gartner-virtual-assistants-feature-25-customer-services-2020> (Accessed: 03/03/2022)



## Verwaltung der Beziehungen zu den Kundschaften

### VERWALTUNG DER KUNDSCHAFTSDIENSTE IM ONLINE-GESCHÄFT

Lassen Sie keine E-Mail oder Nachricht unbeantwortet

Seien Sie klar und geduldig - antworten Sie so, wie Sie gerne eine Antwort erhalten würden

Probleme lösen und vorhersehen

Ehrlichkeit und Eingeständnis von Fehlern, wenn nötig

Jede Kundschaft individuell behandeln

Häufig um Feedback bitten und sich dafür bedanken



### Investition oder Kosten des Eintritts

So starten Sie Dienstleistungen in der Betreuung von Kundschaft als VA mittels folgenden erforderlichen Investitionen:

- Registrierung Ihres Unternehmens (€)
- Förderung von Dienstleistungen (€€)
- EDV-Ausstattung (€€)
- Telefonrechnung (€)
- Software und Anwendungen (€€)

- Zivile Versicherung (€€€): Es ist optional, aber es ist vorteilhaft, wenn man mit Unternehmen und vor allem großen Unternehmen arbeitet.



## Auswirkungen auf die Umwelt

Die Umweltauswirkungen:

- Durchschnittliche Spam-E-Mail (🌱)
- Standard-E-Mail-Adresse (🌱🌱)
- E-Mail mit stark angehängten Dateien (🌱🌱🌱)

Möglichkeiten, es zu reduzieren, sind:

- Abmeldung von automatisch generierten Newslettern
- Senden Sie nur notwendige E-Mails (wenn möglich, bevorzugen Sie einen Anruf oder eine Textnachricht)
- Machen Sie jede E-Mail, die Sie senden, leichter (keine unnötigen Anhänge oder reduzieren Sie ihre Größe, bevor Sie sie hinzufügen)
- Verwenden Sie eine Mailbox, die von einem Unternehmen gehostet wird, das umweltfreundlichere Energie wie GreenGeeks verwendet.



## Bewährte Praktiken

Um einen inklusiveren Inhalt zu schaffen, ist es notwendig,

- **Stellen Sie die Erwartungen der Kundschaft ein:** Lassen Sie die Kundschaft wissen, was Sie bereit sind, für sie zu tun, und welche Dienstleistungen Sie anbieten können. Wenn Sie eine Erwartung setzen und diese dann übertreffen, haben Sie eine Kundschaft fürs Leben.
- **Vorlagen erstellen:** Erstellen Sie E-Mail-Vorlagen für häufig gestellte Fragen und senden Sie sie zur Genehmigung an das Unternehmen. Entwickeln Sie ein System, das klar definiert, wie Sie mit potenzieller Kundschaft kommunizieren sollten und wo Sie Antworten auf spezifischere Fragen finden. Klären Sie mit dem Unternehmen, in welchen Situationen Sie mit einer potenziellen Kundschaft zu tun haben sollten und wann Sie die Kommunikation an Geschäftsinhabende delegieren sollten.
- **Zuerst zuhören, dann sprechen:** Kundschaft wollen wissen, dass Sie ihnen zuhören. Verwenden Sie aktives Zuhören, stellen Sie dann Fragen, gehen Sie dem Problem auf den Grund und bieten Sie Lösungen an.
- **Erstellen Sie Kundschaftskontaktpunkte und verfolgen Sie sie nach der abgeschlossenen Aufgabe:** Diese Praxis zeigt, dass Sie sich um die Zufriedenheit der Kundschaft kümmern und sie ermutigen, anderen von Ihrem Unternehmen zu erzählen.



## Herausforderungen

Der Kundenservice kann eine Herausforderung sein, wenn:

- Umgang mit verärgerten oder unter Zeitdruck stehenden Kundschaften
- Keine Antwort auf die Frage der Kundenschaft
- Umgang mit der Krise bei Dienstaussfällen
- Anrufe an eine andere Abteilung weiterleiten
- Es gibt keine klaren Richtlinien von dem Unternehmen, für das Sie arbeiten.



## Allgemeine Beratung/ Lösungen

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, diese Herausforderungen anzugehen:

- Die H.E.A.R.D.-Technik (Hören. Betonen. Entschuldigung. Beschließen. Diagnose.)
- Nehmen Sie sich Zeit und legen Sie Grundregeln mit dem Unternehmen fest, für das Sie Kundensupport leisten. Legen Sie bei Bedarf regelmäßige Updatebesprechungen fest.
- Vermitteln Sie der Kundenschaft, dass das Team alle Anstrengungen unternimmt, um den Service wieder auf Kurs zu bringen.

- Wenn Sie herausfordernde E-Mails oder Telefonanrufe erhalten, nehmen Sie sich Zeit, um sie zu verarbeiten. Schreiben Sie eine erste Version der Antwort auf, machen Sie einen kurzen Spaziergang, um sich zu beruhigen, und gehen Sie zurück, um zu überprüfen, ob das, was Sie geschrieben haben, die Antwort ist, die Sie noch senden möchten. Dies verhindert zu schnelle Antworten, die unter dem Einfluss roher Emotionen gesendet werden.
- Denken Sie daran, dass sich auf der anderen Seite des Computers auch eine Person befindet, die nach Lösungen für ihre Probleme sucht. Selbst wenn sie frustriert sind, ist es Ihre Aufgabe, ihre Situation zu verbessern.



### Für wen ist dieses Tool/diese Aktivität?

Dies ist am besten für Menschen, deren Ziel es ist:

- Erfahren Sie, wie Sie unter Druck arbeiten und mehrere Aufgaben gleichzeitig verwalten können.
- Wissen, wie man Fehler zugibt und daraus lernt, denn wir sind alle Menschen und Fehler werden irgendwann passieren.
- Sei immer in Kontakt mit anderen Menschen.



## Schlussfolgerung

- Um den Prozess der Gründung Ihres eigenen Unternehmens zu beginnen, sollten Sie die damit verbundenen Kosten berücksichtigen. Das heißt, einschließlich der Ausrüstung und zukünftiger Ausgaben für professionelle Versionen verschiedener Anwendungen, die Ihnen helfen, die Aufgaben besser zu verwalten.
- Die Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks dieser Aktivität ist möglich, indem Sie Ihre E-Mails besser verwalten.
- Die Sicherstellung, in inklusiver Kommunikation geschult zu werden, ist ein grundlegender Bestandteil jeder zukunftsorientierten Servicestrategie.
- Kundschaftsservice kann eine herausfordernde und manchmal frustrierende Aufgabe sein ...
- ... aber der Schlüssel zur Bewältigung dieser Herausforderungen besteht darin, zu wissen, wie man effektiv und rechtzeitig reagiert.
- Beim Kundschaftsservice geht es nicht darum, den Leuten zu sagen, wie großartig Sie sind, und Zahlen zu geben, um dies zu beweisen. Es geht darum, unvergessliche Erlebnisse zu schaffen, die für Sie sprechen. Seien Sie immer höflich und denken Sie darüber nach, wie Sie behandelt werden möchten, wenn Sie an der Stelle der Kundschaft wären.

## Referenzen

- Digioia, S. (1. August 2018). *7 Tipp, um im Kundenservice durchsetzungsfähiger (und erfolgreicher) zu sein*. Kundenkontaktwoche Digital. Abgerufen am 19. Februar 2022 von <https://www.customercontactweekdigital.com/agent-engagement/articles/7-tips-for-being-more-assertive-and-successful-in>
- Pundora, D. (2. Juni 2022). *30 Vorteile der Einstellung eines virtuellen Kundendienstassistenten*. Wishup-Blog. Abgerufen am 3. Juni 2022 von <https://www.wishup.co/blog/30-benefits-of-hiring-a-virtual-customer-support-assistant/>
- Smith, M. (25. Januar 2022). *Fünf Möglichkeiten, inklusive Kommunikation im Kundenservice zu entwickeln*. Mein Kunde. Abgerufen am 18. Februar 2022 von <https://www.mycustomer.com/service/management/five-ways-to-develop-inclusive-communication-in-customer-service>

\* Von der Europäischen Union finanziert (Projektcode: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

