



# E-Mails unerwünscht

Das Interessentenmanagement der Versender ist durchschnittlich. Vor allem bei der E-Mail-Bearbeitung offenbaren sie deutliche Schwächen.

**2008 wird der Versandhandel** in Deutschland mit 28,6 Milliarden Euro 3,7 Prozent mehr umsetzen als im Vorjahr. Hauptmotor der positiven Entwicklung ist das Internetgeschäft: der Online-Handel mit Waren wird in diesem Jahr um fast 25 Prozent auf 13,4 Milliarden Euro Umsatz wachsen. Diese Zahlen veröffentlichte der Bundesverband des Deutschen Versandhandels Mitte des Jahres auf Basis einer Verbraucherbefragung.

Die Geschäfte gehen also gut, trotz gedrückter Verbraucherstimmung. 9,4 Millionen Deutsche bestellen mindestens einmal im Monat bei einem Versender, vor allem Frauen nutzen diesen Kanal. Dennoch zeigen die Schwierigkeiten, in denen namhafte Unternehmen der Branche zum Teil seit Jahren stecken, dass das Versandhandelsgeschäft kein Spaziegang ist. Umso wichtiger ist der Dialog mit Kunden und Interessenten.

*TeleTalk* hat von April bis Juni das Interessentenmanagement von zehn Anbietern getestet, mit jeweils 20 Telefonanrufen und 20 E-Mails. Im Ergebnis fällt vor allem auf: Neun von zehn Probanden erhalten die Note Befriedigend, nur der Testsieger Globetrotter erreicht die Schulnote Gut. Die Unternehmen nutzen den telefonischen und elektronischen Kundenservice nicht, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

## Rückruf ist schwierig

Die Erreichbarkeit der Unternehmen ist durchweg sehr gut, sechs Versender nehmen jeden Kundenanruf an, am häufigsten bleiben Anrufe bei Quelle unbeantwortet. Mit

einer Erreichbarkeit von über 83 Prozent liegt das Unternehmen aber gut im Rennen und ist deutlich besser als viele andere Probanden aus anderen Branchen. Auch die Wartezeiten sind bei den Versendern zum Teil sensationell kurz, bei Frankonia und Heine warten Anrufer durchschnittlich nur zwei Sekunden, bis ihr Anruf entgegengenommen wird. Auch die anderen Anbieter bleiben deutlich unter 20 Sekunden, allein der kleine Deerberg-Versand mit Sitz in der Lüneburger Heide braucht mit 42 Sekunden länger. Durchschnittlich beträgt die Wartezeit bei Versendern nur zwölf Sekunden. Telekommunikationsanbieter haben da deutlich größere Schwierigkeiten, deren Wartezeit liegt bei durchschnittlich 53 Sekunden (siehe *TeleTalk* 4/2008).

Drei der zehn Probanden erreichen in der Kategorie Call ein Gut. Das liegt im Wesentlichen daran, dass es bei diesen Unternehmen möglich war, im Gespräch um einen Rückruf zu bitten. Zwei Versender – Globetrotter und Deerberg – schaffen es, den Rückruf pünktlich durchzuführen. Eine Heine-Mitarbeiterin bot einen Rückruf sehr freundlich, eingegangen ist der Rückruf allerdings nie.

Das Beispiel zeigt, dass es Versandhandelsunternehmen möglich ist, sich mit wenig aufwendigen Angeboten von den Wettbewerbern abzuheben und den Interessenten das Gefühl zu geben, ernst genommen zu werden, indem die Unternehmen Rückrufwünsche annehmen und die Kunden anrufen. Zugesagte Anrufe zu unterlassen, ist allerdings eine Methode, die die Kundenzufriedenheit sicher nicht steigert.

Während bei der telefonischen Kunden- und Interessentenberatung immerhin drei Versender ein Gut erreichen, ist es bei der E-Mail-Bearbeitung nur ein Unternehmen, nämlich Otto. Mit einer Bearbeitungsquote von 70 Prozent beantwortet das Unterneh-

## SPOT(T)-LIGHT

### Heine:

*Tester fragt nach einer Hotline zur Produktberatung sowie nach deren Öffnungszeiten. Agent: „Oh, da kann ich Ihnen am besten die Rufnummer der Zentrale in Karlsruhe geben. Sie sind hier in einem Call Center gelandet.“*

### Baur Versand:

*Der Agent nennt dem Tester als Antwort auf dessen Frage eine Rufnummer, an die er sich wenden soll. Tester: „Warum soll ich dort anrufen? Sie können mich doch einfach durchstellen oder mein Anliegen weitergeben.“ – Agent: „Nein, ich gebe Ihnen jetzt die Nummer. Das geht jetzt so nicht.“*

### Panda Versand:

*Agent nach einer Testfrage, die er nicht beantworten kann: „Die Zentrale kann da bestimmt weiterhelfen. Die Nummer ist (07 61) 1 30 60. Die werden sich da mit „Waschbär“ melden, aber das ist alles das Gleiche.“*

### Otto:

*Als der Tester sich weigert, für eine Katalogbestellung sein Geburtsdatum zu nennen, legt der Mitarbeiter grußlos auf.*



Unternehmen	Globetrotter	Waschbär	Otto	Deerberg Versand	Frankonia	Heine
Rufnummer	(0 40) 67 96 61 77	(01 80) 5 82 72 10	(01 80) 5 30 30	(01 80) 5 77 00 05	(01 80) 5 37 26 90	(01 80) 5 22 66
Öffnungszeiten	Mo. – Fr.: 8:00 – 19:00 Sa.: 8:00 – 14:00	24 Stunden	24 Stunden	Mo. – Fr.: 7:00 – 20:00	Mo. – Fr.: 8:00 – 20:00 Sa.: 8:00 – 16:00	24 Stunden
<b>Call</b>	Gewichtung in Prozent					
<b>Servicedaten</b>						
Kosten der Nummer	Ferngespräch	14 Cent/Min	14 Cent/Min	14 Cent/Min	14 Cent/Min	14 Cent/Min
Verfügbarkeit (Std./Woche)	61	168	168	65	68	168
Anwahlversuche	20	22	20	20	21	20
Geführte Gespräche	20	20	20	20	20	20
Erreichbarkeit	100,00%	90,91%	100,00%	100,00%	95,24%	100,00%
Gesprächsdauer (Minuten)	2,5	1,7	2,0	2,1	2,1	1,9
Wartezeit (Sekunden)	4	18	9	42	2	2
<b>Kundenorientierung</b>						
Note Verfügbarkeit	25	5,00	10,00	10,00	5,00	10,00
Kosten der Nummer	25	6,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Erreichbarkeit	25	10,00	9,00	10,00	10,00	10,00
Wartezeit	25	10,00	9,00	10,00	10,00	10,00
<b>Formale Gesprächsführung</b>						
Meldeformel	20	8,40	8,75	9,00	8,75	8,80
Ansprache mit Namen	20	0,65	1,90	1,45	1,80	1,75
Aktives Zuhören	20	7,85	7,65	7,05	7,55	7,90
Sprachegebrauch	20	8,30	7,70	8,20	8,00	7,60
Gesprächsbeendigung	20	7,29	7,83	6,73	8,53	7,80
<b>Persönliche Gesprächsführung</b>						
Aussprache	25	8,95	8,90	8,75	9,15	8,75
Paraverbales Verhalten	25	7,85	7,85	7,50	7,90	7,55
Sprachliches Ausdrucksverhalten	25	7,25	7,80	7,95	7,50	7,50
Freundlichkeit	25	7,35	7,95	6,95	7,75	7,10
<b>Fachliche Gesprächsführung</b>						
Informationsqualität	20	8,06	8,54	8,62	8,16	8,44
Vertriebsorientierung	20	5,73	5,18	5,98	7,60	6,90
Repräsentation	25	6,80	6,70	6,80	7,00	6,60
Beschwerdemanagement	35	4,83	3,75	2,50	4,60	2,20
<b>Prozesse</b>						
Call Back	50	10,00	0,00	0,00	10,00	4,00
Informationsmaterial	50	8,00	8,00	5,60	4,80	7,20
<b>Ergebnis Call</b>	<b>60</b>	<b>7,43</b>	<b>6,30</b>	<b>6,00</b>	<b>6,95</b>	<b>6,68</b>
<b>Note Call</b>	<b>gut</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>gut</b>	<b>befriedigend</b>	<b>gut</b>
<b>Mail</b>						
<b>Servicedaten</b>						
Gesendete Mails	20	20	20	20	20	20
Erhaltene Antworten	11	13	14	9	11	8
Antwortquote	55,00%	65,00%	70,00%	45,00%	55,00%	40,00%
<b>Mailwertung</b>						
Antwortquote	40	3,00	4,00	5,00	2,00	2,00
Durchschnittliche Wartezeit in Std.		33,70	11,81	20,45	32,92	13,92
Wartezeit Mail Punktwertung	15	4,91	7,54	6,43	6,44	7,36
Versandkomfort	5	9,00	9,00	9,00	2,00	9,00
Kontaktangaben	5	5,64	5,92	4,36	7,00	7,91
Rechtschreibung/Grammatik	5	7,36	8,69	8,50	7,89	7,82
Informationsqualität	15	9,00	10,00	9,29	10,00	9,55
Bezugnahme/Namensansprache	10	6,82	7,12	7,32	6,39	7,50
Sprachegebrauch und Stil	5	1,82	6,92	8,57	5,56	8,18
<b>Ergebnis Mail</b>	<b>30</b>	<b>5,16</b>	<b>6,47</b>	<b>6,61</b>	<b>5,03</b>	<b>6,13</b>
<b>Note Mail</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>gut</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>
<b>Click</b>						
Intuitive Suche	1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Seitennavigation	1	10,0	10,0	10,0	7,0	10,0
Kontaktangebot: E-Mail	1	10,0	10,0	10,0	10,0	8,0
Kontaktangebot: Rückruf	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Unternehmensinformationen	1	8,0	6,0	10,0	4,0	6,0
Allgemeine Informationen	1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
<b>Ergebnis Click</b>	<b>10</b>	<b>8,00</b>	<b>7,67</b>	<b>8,33</b>	<b>6,83</b>	<b>8,00</b>
<b>Note Click</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>sehr gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>
<b>Gesamtbewertung</b>	<b>6,80</b>	<b>6,50</b>	<b>6,40</b>	<b>6,40</b>	<b>6,30</b>	<b>6,30</b>
Rang Test	1	2	3	3	5	5
<b>Gesamtnote</b>	<b>gut</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>

Baur Versand	Quelle	Jako-o	Panda Versand
(01 80) 5 30 50 50	(01 80) 5 31 00	(0 95 64) 92 93 15	(01 80) 5 69 33 33
24 Stunden	24 Stunden	Mo. – Sa.: 8:00 – 24:00	24 Stunden
14 Cent/Min	14 Cent/Min	Ferngespräch	14 Cent/Min
168	168	80	168
20	24	21	20
20	20	20	20
100,00%	83,33%	95,24%	100,00%
2,2	3,0	2,4	1,6
12	5	12	16
10,00	10,00	6,00	10,00
1,00	1,00	6,00	1,00
10,00	7,00	10,00	10,00
9,00	10,00	9,00	9,00
9,10	9,15	8,45	8,85
1,60	2,45	1,15	0,75
7,75	6,85	6,75	7,60
7,60	6,70	7,40	7,80
9,21	7,83	7,05	6,36
8,55	8,80	8,55	8,80
7,10	7,75	7,30	7,00
7,70	6,30	6,40	7,15
7,90	7,65	7,05	6,40
8,78	7,82	8,54	8,16
6,50	6,45	4,85	5,65
7,50	6,40	6,80	5,80
3,80	5,60	4,40	1,80
0,00	0,00	0,00	0,00
6,20	5,00	6,40	6,00
<b>6,27</b>	<b>6,10</b>	<b>6,02</b>	<b>5,78</b>
<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>
20	20	20	20
13	12	13	10
65,00%	60,00%	65,00%	50,00%
4,00	4,00	4,00	3,00
48,23	13,57	26,11	17,09
4,15	7,92	6,00	8,10
9,00	3,00	9,00	9,00
4,54	4,92	5,46	5,90
8,54	7,83	8,08	7,40
8,85	8,83	7,69	9,00
6,54	7,50	6,73	7,00
8,46	6,67	3,08	8,00
<b>5,73</b>	<b>5,98</b>	<b>5,61</b>	<b>5,98</b>
<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>
10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	7,0	7,0	10,0
10,0	6,0	10,0	10,0
0,0	0,0	0,0	0,0
8,0	10,0	8,0	4,0
10,0	10,0	10,0	7,0
<b>8,00</b>	<b>7,17</b>	<b>7,50</b>	<b>6,83</b>
<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>	<b>gut</b>
<b>6,30</b>	<b>6,20</b>	<b>6,00</b>	<b>5,90</b>
5	8	9	10
<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>	<b>befriedigend</b>

men die meisten elektronischen Kundenanfragen, das heißt 14 von 20 Anfragen. Sechs Unternehmen haben maximal 60 Prozent der elektronischen Anfragen beantwortet, das bedeutet, acht oder mehr E-Mails blieben ohne Reaktion. Hier offenbaren die Versandhändler ein deutliches Defizit, denn eine

**FAZIT**

*Am Telefon beraten Versandhändler Interessenten schnell und durchaus kompetent, Sonderwünsche wie Rückruf sollten Kunden aber nicht äußern: Nur wenige Unternehmen lassen sich darauf ein. Der Service ist bei allen etwa gleich befriedigend, richtig begeistern kann aber kaum ein Versender. Mit den E-Mails von Kunden haben viele Anbieter Schwierigkeiten: zu viele gehen verloren und bleiben unbeantwortet.*

nicht beantwortete E-Mail verärgert Kunden. Schließlich gilt die E-Mail heute als sicheres und schnelles Kommunikationsmittel. Wer hier schläft, verscherzt Sympathien und treibt Kunden zum Wettbewerber, der schneller antwortet. Das gilt auch für die Wartezeiten. Wer heute eine E-Mail schreibt, erwartet spätestens morgen eine Antwort, die 24 Stunden-Lieferfrist ist bei E-Mails quasi Standard. Von den zehn getesteten Versandhandelsunternehmen schaffen es fünf, diese Frist einzuhalten. Am längsten, nämlich mehr als zwei Tage, warten Kunden von Heine auf Antwort, und auch das oft vergeblich, denn das Unternehmen reagierte im Test nur in vier von zehn Fällen überhaupt auf elektronische Anfragen – so selten wie kein anderer Versender.

Insgesamt offenbaren die Versandhandelsunternehmen bei der E-Mail-Bearbeitung deutliche Schwächen, hier müssen sie Abhilfe schaffen, denn jede nicht beantwortete E-Mail ist möglicherweise eine Bestellung weniger, ein Kunde weniger.

**Christoph Pause**  
E-Mail: pause@teletalk.de  
Tel.: (05 11) 33 48-428

Den Testaufbau und das Bewertungsschema finden Sie auf: [www.teletalk.de](http://www.teletalk.de)

Der Test wurde durchgeführt von Buw Customer Care Consult.

TABELLE: TTB/BUW