

## Service-Texte & Beschwerde-Reaktionen

Unternehmen lieben ihre Kunden. In der Werbung. In Wirklichkeit reagieren viele Firmen abweisend – mit Floskeln und Standardbriefen nach dem Musketier-Prinzip „Ein Text für alle“. Die Kunden danken es mit Folgebeschwerden und Eskalationen. Das geht auch besser.

### Erfolgskriterien

- Hilfsbereit & lösungsorientiert denken
- Freundlich & wertschätzend schreiben
- Aussagekräftig argumentieren
- Verständlich formulieren
- Nachvollziehbar strukturieren

### Beispiele

#### bisher

**Argumentationsschwach.** Leider können wir Ihnen daher den Tarif X nicht anbieten.

**Floskelhaft.** Bei Fragen sind wir selbstverständlich jederzeit für Sie da.

**Problemfokussiert.** Leider können wir Ihr Produkt X ohne Ihr Kundenkennwort nicht zum Ende Ihres Abrechnungszyklus kündigen.

#### besser

Bitte bedenken Sie: Wir haben bei Vertragsabschluss eine Mindestvertragsdauer bis 31.12.2010 vereinbart. Daher können Sie den Tarif erst danach wechseln.

Haben Sie noch Fragen oder wünschen Sie weitere Informationen? Wir freuen uns auf Ihr E-Mail an ... oder Ihren Anruf unter XXXXXXXXXX.

Bitte schicken Sie uns rasch Ihr Kundenkennwort. Wir kündigen dann Ihr Produkt X mit XX.XX.XXXX.

### Ziele

- Mehr Kundenorientierung durch wertschätzende Briefe & E-Mails
- Mehr Effizienz durch weniger Folgebeschwerden & Eskalation
- Mehr Sicherheit für Ihre Mitarbeiter durch alltagstaugliche Werkzeuge

**Interessiert?** Dann senden Sie uns einfach einen Text an [textfrische@wortwelt.at](mailto:textfrische@wortwelt.at). Gerne senden wir Ihnen dann unser Feedback mit Verbesserungsvorschlägen.