

Hand auf's Herz: Halten Sie Ihre E-Mail-Versprechen immer ein?

✖ Immer mehr Kunden richten ihre Anfragen per E-Mail an Unternehmen. Dennoch verhält der elektronische Ruf des Kunden vielfach ungehört. So folgt auf über ein Viertel der Kundenanfragen per E-Mail keine „echte“ Reaktion von Unternehmen. Insgesamt ein trauriges Ergebnis.

Dies zeigt eine aktuelle Studie vom ECC Handel anschaulich.

Die auf dem Mystery Mailing-Verfahren basierende Studie „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“ zeigt, dass 72 % der E-Mail-Anfragen mit einer manuell verfassten E-Mail beantwortet werden:



Auf mehr als ein Viertel der Anfragen erfolgt allerdings keine echte Reaktion seitens der getesteten Unternehmen. Nur 6 der 72 geprüften Unternehmen antworten auf alle 10 Testanfragen. Von zwei Unternehmen unterbleibt jegliche Reaktion. Mit einem Anteil von 83 % echter Antwort-E-Mails ist die Branche der Allrounder mit deutlichem Abstand der absolute Spitzenreiter gegenüber den weiteren untersuchten Branchen. Dieses Ergebnis verwundert nicht, sind in dieser Branche doch Versandhändler wie Tchibo und Internetpuristen wie Amazon.de gebündelt.

Die Studie zeigt, dass auf mehr als ein Viertel der versendeten E-Mail-Anfragen zunächst mit einer automatischen Antwort-E-Mail als Eingangsbestätigung reagiert wird. Jedoch wird jede achte E-Mail, deren Eingang mit einer automatischen Antwort-E-Mail bestätigt wurde, nicht weiter manuell beantwortet. Das bedeutet, dass Kunden, die somit eindeutig wissen, dass ihre E-Mail beim Unternehmen angekommen ist, vergeblich auf die zugesagte Antwort warten.

„Insbesondere in Bezug auf die Anforderungen von Kunden, eine Antwort auf ihre E-Mail-Anfrage zu bekommen, die am besten auch noch möglichst zeitnah und vollständig erfolgt, bleiben Optimierungspotenziale ungenutzt. Kleinere Unternehmen können hier durch eine gewissenhafte und professionelle E-Mail-Kommunikation Wettbewerbsvorteile erzielen.“, sagt Projektleiter Andreas Duscha vom E-Commerce-Center Handel, Köln.

Weitere Informationen über die Studie inklusive Auszügen und die Möglichkeit zum Erwerb finden Sie auf der Website des ECC Handel.