Warum 60 Minuten für Shopbetreiber ein kritischer Erfolgsfaktor sind

Online-Händler, die über ihre Social-Media-Kanäle auch Kundenservice anbieten, müssen schnell sein. Denn bereits 41 Prozent der von Allianz Deutschland befragten Internetnutzer erwarten, dass ihre Anliegen in 60 Minuten oder weniger beantwortet werden.

Online-Shops, die Ihren Kundenservice auch über Social Media abwickeln, wecken bei ihren Nutzern hohe Erwartungen. Vor allen an den Zeitraum, innerhalb eine Anfrage zu beantworten ist. Das ist das zentrale Ergebnis eine Studie der Allianz Deutschland und den Marktforschern von YouGov.

Natürlich variiert die Nutzererwartung abhängig vom Geschlecht, dem Alter und der Art der Anfrage. So scheinen beispielsweise Frauen zwischen 50 und 60 Jahren bei der Beantwortung von Serviceanfragen über Facebook, Twitter & Co. weniger Langmut zu besitzen, als die Männer. 50 Prozent der befragten Nutzerinnen wollen eine Reaktion innerhalb von 60 Minuten. Bei den Herren sind es nur 35 Prozent.