



Im Internet ist jeder gleich

Spreetal - Unternehmen in allen Größenordnungen brauchen heute neue, kreative Ideen und Geschäftsmodelle. Mittelständige Unternehmen - zu denen wir uns zählen - müssen Branchenregeln brechen, um erfolgreich zu sein.

Unternehmen in allen Größenordnungen brauchen heute neue, kreative Ideen und Geschäftsmodelle. Mittelständige Unternehmen - zu denen wir uns zählen - müssen Branchenregeln brechen, um erfolgreich zu sein. Im Zeitalter der schnellen Medienübermittlung macht es keinen Sinn, in verfahrenen, alten Gewässern weiter zu rudern. Strategien von Unternehmen mit alter Tradition haben im Internet ausgedient, meinen wir. Gerade im immer weiter wachsenden Internet wird auf den Artikel nicht etwa auf das Unternehmen abgestellt. Unsere Webpräsenzen mit den unterschiedlichen Webshops in unterschiedlichen Ländern werden zwar von Tag zu Tag stärker, aber der Kunde betrachtet das Internet weitreichend immer noch auf seinen im Internet gefundenen Artikel.

Content Bearbeiter bestätigen, dass zwar die Seitenwerte aller Webpräsenzen der lotex24 steigen, aber die eingehenden E-Mails der Kunden zeigen uns, dass der Kunde nicht weiter recherchiert. Er stellt auf den gefundenen Artikel ab und bewertet den Verkäufer nach dem, was er aus der Artikelbeschreibung erfahren hat.

„kannst du mal ein bild sch. v. vorschlaghammer ich kann den griff nicht erk.“*, erreichen uns. Schlimmer noch die Inhalte: „alter ich hab di. gekauft heut ist donerstag und ich hab mein scheiß imernoch nicht.was bistn du für ne flachzange“*

Bei den vielen kleinen Einmann-Webunternehmern ist das „Du“ in der Kommunikation selbstverständlich und meistens kann dieser Webshopbetreiber auch alle, teilweise unsinnigen E-Mails, unterschiedlich beantworten und reagieren. Ohne Eigenes hohes Risiko und laufenden Monatskosten, ist dieser Unternehmer in der Lage, seine Leistung an die Anfragen der Kunden anzupassen. Größere Unternehmen hingegen verbietet allein der Anstand, den Kunden zu „dutzen“. E-Mails werden höflich, in vollständigen, verständlichen Sätzen, bestehend aus Hauptwörtern, Prädikaten, Subjekten und Satzzeichen beantwortet. Dies wird von der Geschäftsleitung erwartet und von den Bearbeitern umgesetzt. Da verwundert es wenig, wenn den Bearbeitern neben den täglichen 300 bis 600 Spams, die das E-Mail Postfach erreichen, eine Beantwortung manchmal schwer fällt. Zuständigkeiten ist die Lösung für große Webshopbetreiber. Jeder muss sich jeden Tag mal mit allem beschäftigen. Der Sekretärin fällt es nicht schwer, einmal im Monat in die Verpackung zu wechseln. Der Mitarbeiter, welcher für Widerruf und Reklamation



zuständig ist, braucht hingegen fast wöchentlich eine Auszeit in eine andere motivierende Abteilung. Seit November 2008 leiten wir E-Mails mit drohenden Inhalten unbeantwortet und automatisch an eine im Unternehmen zuständige Stelle weiter. Das spart Zeit und Geld, denn diese werden direkt von einem ausgebildeten Sachbearbeiter in der Geschäftsleitung beantwortet. Fakten, Paragraphen und abgeforderte Stellungnahmen schmücken diese Antworten. Immer mit dem Kontakt zum Sachbearbeiter und mit dem Wissen zum eigentlichen Sachverhalt. Ja, selbst Wiedervorlagen zu Antworten werden notiert. Nur so kann, ohne Voreingenommen zu sein, ein vermeintliches Problem gelöst werden. Denn es bleibt bei der ursprünglichen Marketingstrategie: Eine beantwortete E-Mail zwingt den Empfänger zu handeln. Aber bedenken Sie auch dabei, eine höfliche Anfrage bringt Ihnen und uns letztendlich mehr und führt viel schneller zum gewünschten Ziel.

*Originaltexte aus erhaltenen E-Mails

Pressekontakt:

Ulf Pietruska (CEO / Lotex Deutschland)

Postfach 100204

03139 Schwarze Pumpe

Internet: www.lotex24.eu

Endkunden, Bestellannahme:

Lotex / Deutschland

Telefon: 03562 / 69 34 30

Telefax: 03562 / 69 34 30

Onlineshop: www.lotex24.de

business to business Kunde:

Großabnehmer

lotex24 Sp.zo.o. / Polen

Telefon: +48 (0) 68 / 3 75 67 26

Telefax: +48 (0) 68 / 3 62 56 12

Internet: www.lotex24.com