

# Professionelle E-Mail-Kommunikation mit Kunden

Von der Kunst, Kunden  
mit E-Mails zu begeistern

Andreas Duscha

[www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**ECC**

E-Commerce-Center Handel



Netzwerk Elektronischer  
Geschäftsverkehr

# Tätigkeitsspektrum des ECC Handel

- ▶ Was müssen wir unternehmen, damit unsere Website von Kunden **gefunden** wird?
- ▶ Welche **Anforderungen** haben (potenzielle) Kunden an unsere Website/unseren Online-Shop?
- ▶ Welche Möglichkeiten des **Online-Vertriebs** sollen wir einsetzen?
- ▶ Wie können wir unsere **Kundenbindung** über das Internet erhöhen?



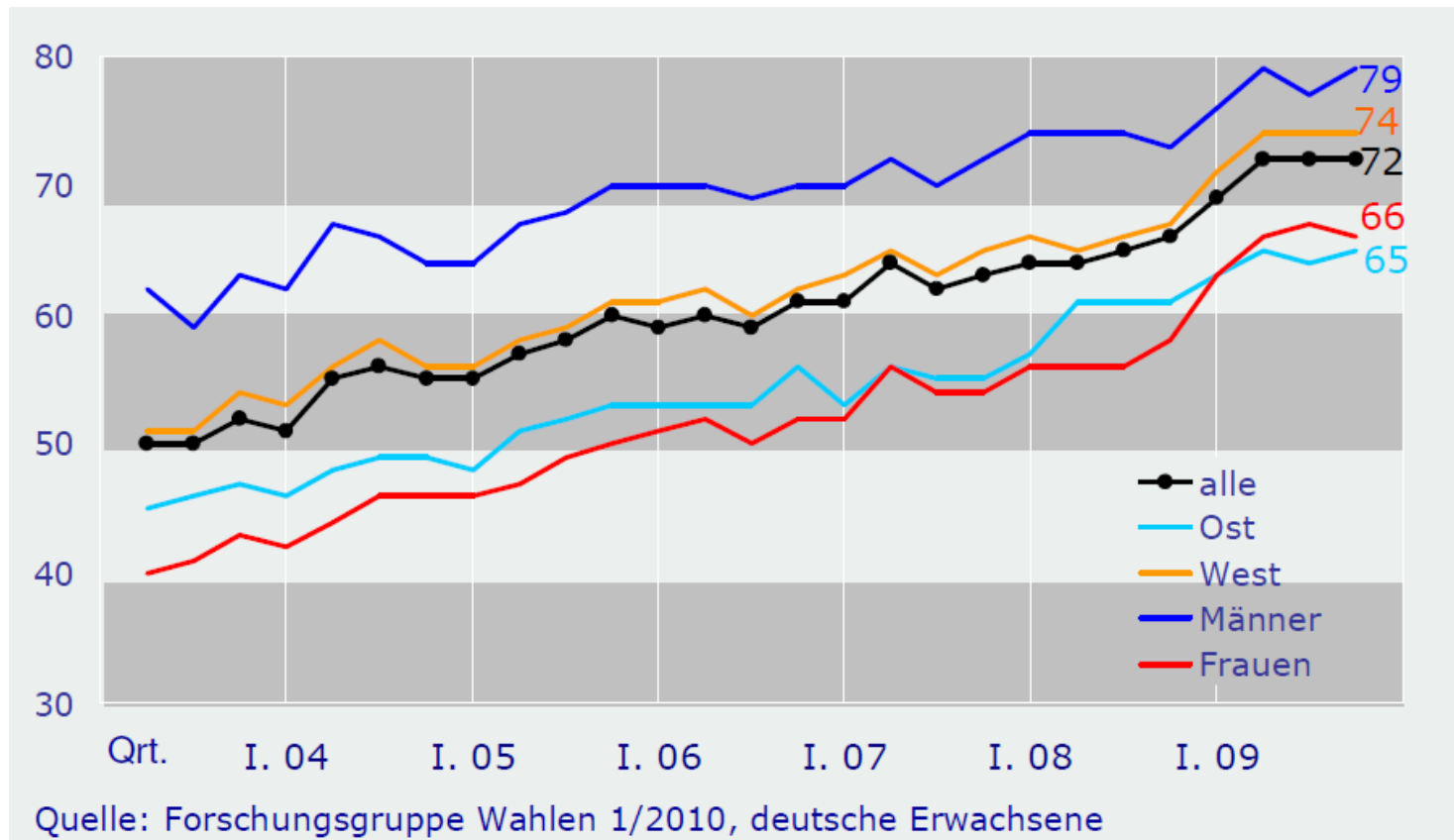
# Agenda

Internetnutzung 2010  
– Aktueller Überblick

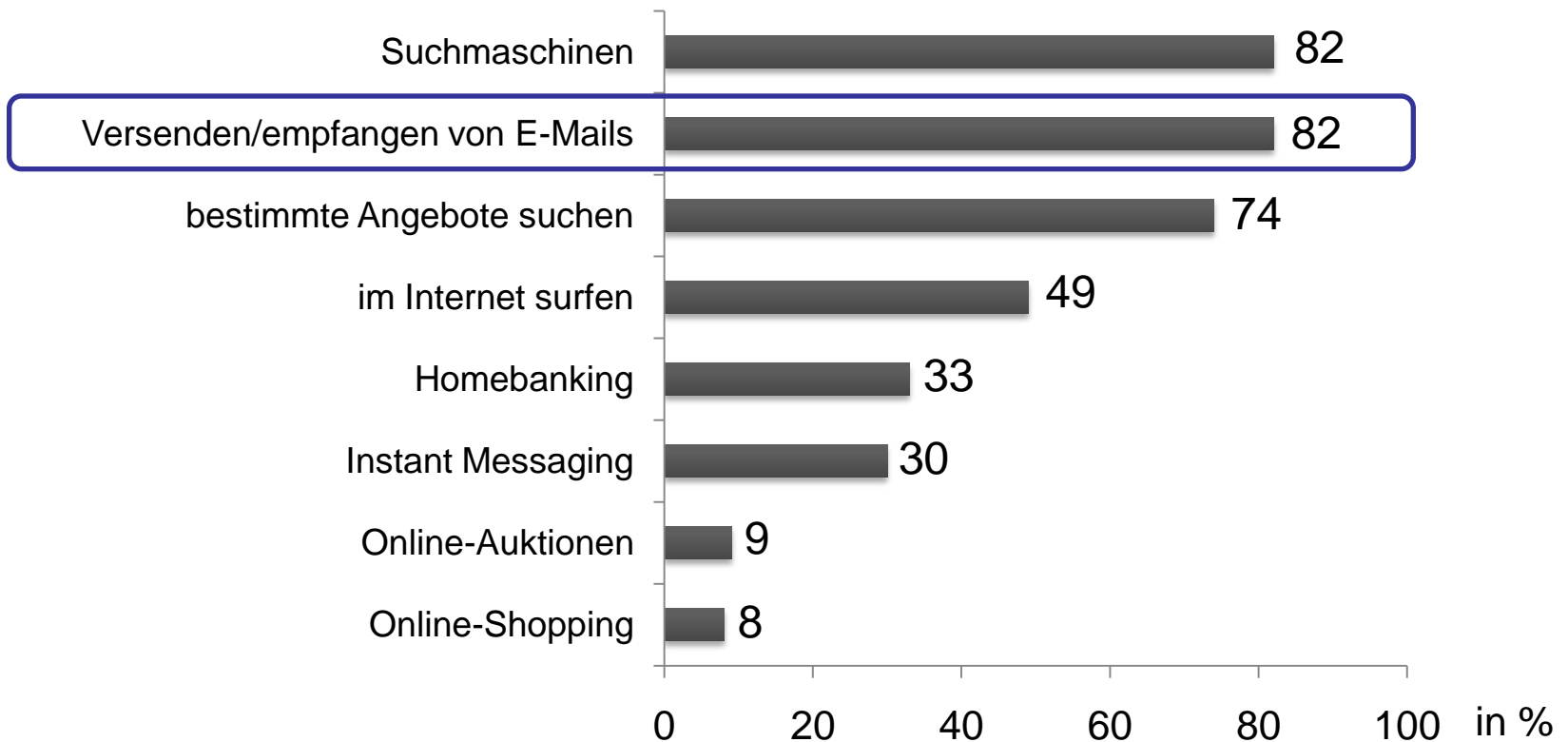
Ansprüche (potenzieller) Kunden  
– an Ihre E-Mail-Kommunikation

E-Mail-Knigge  
– Tipps und Tricks aus der Praxis

# Internetnutzung 2003 – 2010 (in %)



# Online-Anwendungen 2009 – Was machen wir im Internet?



Quelle: ARD/ZDF-Online-Studie, 2009; Onlineanwendungen mind. einmal wöchentlich;  
Internetnutzer ab 14 Jahren; n = 1.212.

# Agenda

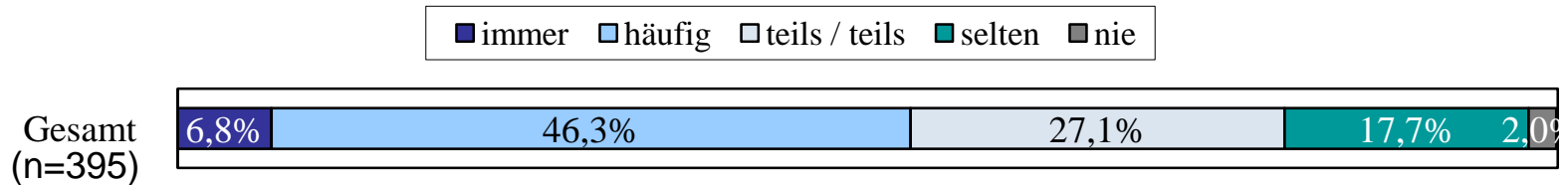
Internetnutzung 2010  
– Aktueller Überblick

Ansprüche (potenzieller) Kunden  
– an Ihre E-Mail-Kommunikation

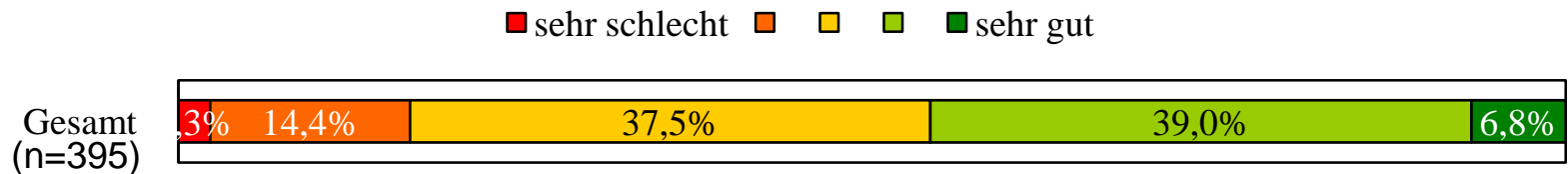
E-Mail-Knigge  
– Tipps und Tricks aus der Praxis

# E-Mail-Nutzung und bisherige Erfahrung

? Wie häufig stellen Sie Anfragen per E-Mail, um Kontakt zu einem Unternehmen aufzunehmen (Frage, Beschwerde usw.)?

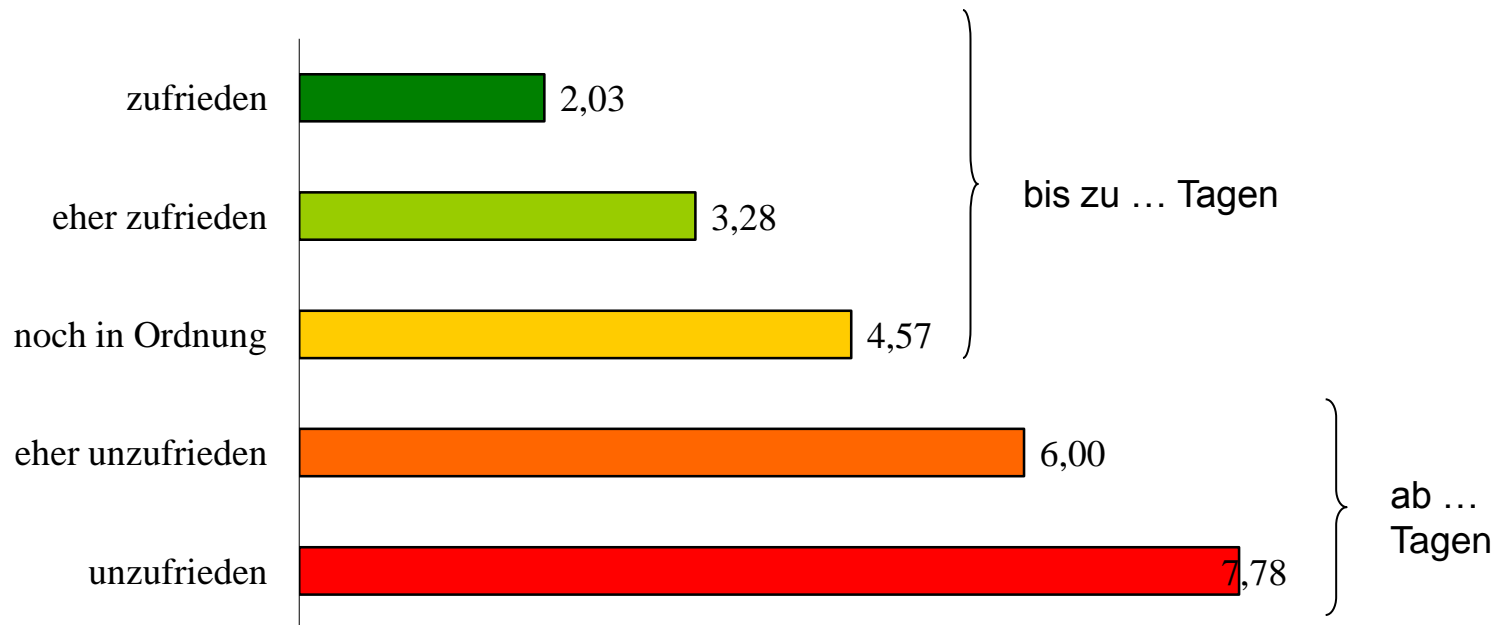


? Wie ist Ihre bisherige Erfahrung mit dem Reaktionsverhalten der Unternehmen, die Sie in den letzten zwölf Monaten kontaktiert haben?



# Erwartungen an die Reaktionszeit

? In welchem Zeitraum sollte ein Unternehmen auf Ihre Anfrage tatsächlich antworten, um Sie zufrieden zu stellen?\*



\* Es werden Mittelwerte dargestellt,  $n \geq 277$

# Inhaltlicher Anspruch

? Wie ist Ihre Erfahrung in den letzten 12 Monaten mit der inhaltlich vollständigen Beantwortung Ihrer Anfragen?

- Meine Anfrage wurde vollständig beantwortet, d. h. es blieben keine weiteren Fragen offen
- Meine Anfrage wurde nur teilweise beantwortet, einige Fragen sind offen geblieben
- Meine Anfrage wurde meist nicht beantwortet, aber es wurde auf eine andere Quelle verwiesen
- Meine Anfrage wurde nicht beantwortet, d. h. alle Fragestellungen sind offen geblieben

Gesamt  
(n=382)



? Wie wichtig ist Ihnen ein fehlerfreier Schreibstil (Rechtschreibung, Grammatik)?

□ gar nicht wichtig □ □ ■ sehr wichtig

Gesamt  
(n=378)



# Agenda

Internetnutzung 2010  
– Aktueller Überblick

Ansprüche (potenzieller) Kunden  
– an Ihre E-Mail-Kommunikation

E-Mail-Knigge  
– Tipps und Tricks aus der Praxis

# 10 Merkposten zum E-Mail-Management

## 1. Planen Sie, bevor Sie schreiben:

- ▶ Was ist Ihr konkretes Ziel?
- ▶ Was konkret wollen Sie bewirken?
- ▶ Ist die E-Mail dafür tatsächlich der optimale Weg?
- ▶ Haben Sie alle benötigten Daten und Informationen verfügbar und griffbereit?

## 2. Beim Beantworten:

- ▶ Entscheiden Sie: Antwort als "Re:" oder Neu.
- ▶ Stellen Sie sicher, dass Sie auch tatsächlich auf alle Fragen eingegangen sind.

**WG:AW:AW: Hallöchen!**

# 10 Merkposten zum E-Mail-Management

- 3. Sind enthaltene Daten und Informationen korrekt?**
  - ▶ insbesondere Datums-, Zeit-, Ortsangaben, Anrede, Signatur
- 4. Stimmen Orthografie und Grammatik?**
- 5. Wie sieht die E-Mail aus? Ist sie einfach zu lesen? Ist sie so kurz wie möglich verfasst?**
- 6. Steht im "An"-Feld tatsächlich die richtige Person und die korrekte E-Mail-Adresse dazu?**
- 7. Prüfen Sie den Verteiler kritisch!**

# 10 Merkposten zum E-Mail-Management

8. **Haben Sie die angekündigte(n) Anlage(n) eingefügt?**
  - ▶ sicheres Dateiformat?
  - ▶ komprimiert?
9. **Sind Lesebestätigung und gesetzte "Hohe Wichtigkeit" wirklich unverzichtbar?**
10. **Bei in ihrer Bedeutung herausragenden E-Mails: nicht sofort senden!**
  - ▶ zwischenspeichern, später erneut lesen/prüfen
  - ▶ falls erforderlich - überarbeiten

# Online-Ratgeber des NEG zum E-Mail-Management

Hilfestellung für Unternehmen bei der optimalen Gestaltung des E-Mail-Managements nach organisatorischen, technischen und rechtlichen Aspekten

- ▶ **Beantwortung von 12 Fragen zum E-Mail-Management**
- ▶ **Ergebnispräsentation und Handlungsempfehlungen**
- ▶ **Downloadmöglichkeit eines ausführlichen Leitfadens „E-Mail-Management von kleinen und mittelständischen Unternehmen“**

The screenshot displays the results of an online assessment. It is divided into three main sections, each with a traffic light icon indicating the status:

- Ergebnis im organisatorischen Fragenbereich:** Shows a yellow light. Text: "Der organisatorische Bereich des E-Mail-Managements Handlungsbedarf, um zukünftig Ihre Kunden im Dialog kostenlose Leitfaden, den wir Ihnen per E-Mail zukommen lassen."
- Ergebnis im technischen Fragenbereich:** Shows a red light. Text: "Vorsicht! Im technischen Bereich des E-Mail-Managements Handlungsbedarf. Um zukünftig technisch auf die Risiken vorbereitet zu sein, sollten Sie dringend die im Leitfaden..."
- Ergebnis im rechtlichen Fragenbereich:** Shows a green light. Text: "Herzlichen Glückwunsch! Sie bewältigen die rechtlichen Anforderungen. Sie sollten weiterhin sehr viel Wert darauf legen, zukünftig zu Ihrem eigenen Schutz die rechtlichen Bestimmungen des kostenlose Leitfaden, den wir Ihnen per E-Mail zukommen lassen."

The main content area features a large image of a white delivery truck with a wind turbine on its roof, set against a blue sky with clouds. Below the image, the text reads: "Leitfaden E-Mail-Management von kleinen und mittelständischen Unternehmen Organisatorische, technische und rechtliche Anforderungen www.ecc-handel.de www.ec-net.de".

Logos for ECC (E-Commerce-Center Handel), IHK (Industrie- und Handelskammer), and Zetis are visible at the bottom of the page.

Der Ratgeber ist unter <http://www.emr.zetis.de> abrufbar.

# Veranstaltungshinweis: 17. EC-Forum des ECC Handel

## Vertrauen im E-Commerce Ein zentraler Erfolgsfaktor für Online-Shops

- ▶ **Das 17. EC-Forum findet am 17. Juni 2010 im Holiday Inn – Am Stadtwald in Köln von 9.30 Uhr bis 18.00 Uhr statt.**
- ▶ **Die Schwerpunktthemen sind u. a.:**
  - ▶ **Marken im Internet** - Welchen Einfluss haben sie auf das Vertrauen der Konsumenten
  - ▶ **Online-Recht** - Welche Änderungen sind nach der Versandhandelsrechtsreform zu beachten
  - ▶ **Zertifizierung von Online-Shops** - Was bringen Gütesiegel in der Praxis
  - ▶ **Zahlungsverfahren im E-Commerce** - Was sind die aktuellen Trends, wohin geht die Reise
- ▶ **Ausführliche Informationen zu Themen, Referenten und Anmeldung unter:**  
[www.ecc-handel.de/vertrauen\\_im\\_e-commerce\\_-\\_ein\\_zentraler.php](http://www.ecc-handel.de/vertrauen_im_e-commerce_-_ein_zentraler.php)

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dipl.-Wirt.-Inf. Andreas Duscha

E-Commerce-Center Handel

Dürener Straße 401 b

50858 Köln

Tel.: 0221 943607-70

Fax: 0221 943607-59

[a.duscha@ecc-handel.de](mailto:a.duscha@ecc-handel.de)

[www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)

