

Wussten Sie, dass laut einer Salesforce-Studie vielen Kunden nicht so wichtig ist, ob die Antwort gut recherchiert war, solange sie schnell kam?
Aus dieser Tatsache heraus hat sich die Kennzahl der „First Response Time“ (Zeit bis zur ersten Rückmeldung) in vielen Unternehmen etabliert.

Definition:

Die FRT ist die Zeit die vergeht, bis sich Ihr Unternehmen erstmalig auf eine Kontaktaufnahme Ihres Kunden zurückmeldet. Je kürzer Ihr Kunde auf eine Antwort warten muss, je mehr steigt seine Zufriedenheit und ein positives Kontakterlebnis im Rahmen der Customer Journey.

Technische Voraussetzung:

Mittlerweile gibt es viele verschiedene digitale Tools, die Ihnen die schnellstmögliche Rückmeldung auf Kundenanfragen erleichtert. Die einfachste Maßnahme, die Unternehmen unmittelbar umsetzen können, ist die „Automatische Antwort“-Funktion Ihres Email-Programms. Ticketsysteme ermöglichen nicht nur, Anfragen schnell zu bearbeiten, sondern dokumentieren auch den gesamten Kommunikationsverlauf.
Aber auch bei manueller Antwort sollten Sie die Zeit im Blick haben.

Bewertungs-Range:

Da bei jedem Kunden das Empfinden für Zeit unterschiedlich ist, lässt sich nicht pauschal sagen, welche Rückmeldungszeit „angemessen“ ist. Grundsätzlich können Sie sich jedoch an folgenden Richtwerten orientieren:

Anfrage per E-Mail oder Online-Formular:	24 Stunden
Anfrage über soziale Medien:	60 Minuten
Anfrage per Telefon mit Warteschleife:	3 Minuten
Rückruf auf Anfragen per Telefon ohne Warteschleife:	60 Minuten
Anfrage per Live-Chat und Messaging:	sofort

Berechnung:

Durch den Vergleich zwischen dem Zeitstempel der eingehenden Anfrage und dem Zeitstempel der ausgehenden Antwort kann die benötigte Antwortzeit ermittelt werden.

Zielsetzung:

Durch die automatische Antwort in Form eines freundlichen Textes, der den Kunden darüber informiert, dass Sie seine Anfrage dankend erhalten haben sich schnellstmöglich mit ihm in Verbindung setzen, reicht aus, damit Ihr Kunde weiß, dass seine Anfrage angekommen ist. Auch wenn sein Problem damit noch nicht gelöst ist, vermitteln Sie ihm trotzdem bereits das Gefühl, dass er nicht mehr alleine dasteht.

Sie möchten das Kundenerlebnis auch positiv entwickeln und mit der nächsten KPI starten?

 Dann schreiben Sie mir gerne **direkt** und wir sprechen drüber! 