



RTS

Titel: 428.000 Bewertungen, 2.718 Unternehmen: Amazon Kundenservice auf Platz Eins
Länge: 0'57" **Autor/Sprecher:** Andreas Suckel

<Anmoderationsvorschlag:>

Sicher kennen Sie das auch: Sie haben etwas gekauft, zum Beispiel online, und haben dann eine Frage zum Produkt oder brauchen Hilfe. Der Kundenservice des Verkäufers ist also gefragt. Und hier gibt es deutliche Unterschiede, ein gefürchtetes Stichwort ist hier zum Beispiel die Kunden-Hotline, ich sage nur „bitte warten, bitte warten“. Ein Beitrag von Andreas Suckel:

<Sprecher:>

Heute passiert fast alles online – vom Shopping bis zum Handyvertrag. Wenn man aber Fragen an den Kundenservice hat, bekommt man statt schneller Hilfe oft lange Warteschleifen. Bei Amazon ist das anders, erklärt Carsten Biel, Leiter des Kundenservices:

<O-Ton Carsten Biel:>

19''

Wir bieten Amazon Kundinnen und Kunden an 365 Tagen im Jahr Hilfe an. Das passiert durch Selbsthilfefunktionen, Chats oder unseren Rückruf per Klick innerhalb von 60 Sekunden. Nach jedem Kontakt können sie uns dann mitteilen, wie zufrieden sie mit uns waren und ob wir ihr Anliegen gelöst haben. Daraus lernen wir viel, um unseren Service weiter zu verbessern.

<Sprecher:>

Der ist allerdings schon sehr gut, wie eine unabhängige Studie jetzt gezeigt hat:

<O-Ton Carsten Biel:>

16''

Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien hat über 428.000 Bewertungen zu über 2.700 Unternehmen in Deutschland ausgewertet: Der Amazon Kundenservice liegt hier branchenübergreifend für Deutschland auf Platz Eins.

<Sprecher:>

Mehr auf amazon.de/hilfe.