

## **Liebe Leut‘,**

### **Neues aus dem Kundenservice**

heute plaudere ich mal aus dem Kundenservice-Nähkästchen und erkläre Euch was meine Kolleginnen und ich den ganzen Tag so treiben, bei welchen Problemen wir Euch helfen können und bei welchen nicht. Und ich mache Euch Appetit auf eine saftige Überraschung, die Euch nächste Woche erwartet.

Daniela, Melanie, Doris, Heike und ich sitzen in einem Büro und sind zusammen stolze 125 Stunden pro Woche als Ansprechpartnerinnen rund um Fragen zu Eurer Ökokiste für Euch da.

Unsere Arbeit ist sehr abwechslungsreich und startet jeden Morgen von Montag bis Freitag damit, nachzuschauen welche E-Mails und Anrufe uns erreicht haben. Viele von Euch möchten Ihre Bestellung aufgeben oder ergänzen, haben Fragen zu unserem Pfandsystem oder zum Zeitpunkt der Lieferung. Gerade seit dem Beginn der Pandemie herrscht bei uns Hochbetrieb und an jedem Morgen warten mehr als 100 E-Mails und Anrufe auf uns. Hinter jeder Nachricht steckt ein Mensch, dem wir natürlich gerne weiterhelfen möchten. Besonders häufig erreichen uns Anfragen nach der Uhrzeit der Lieferung, die wir aber leider nicht zufriedenstellend beantworten können, weil wir nicht wissen, wo sich unsere Fahrer gerade befinden oder wie die Straßenverhältnisse sind. Wir liefern zur Zeit mehr als 3.000 Kisten pro Woche aus und entsprechend vielfältig sind die Fragen, die uns erreichen. Einige von Euch vergessen zum Beispiel hin und wieder Ihre Bestellung abzuändern und merken dann, dass der Bestellschluss bereits überschritten ist. Oft können wir vom Kundenservice dann noch helfen und die Bestellung entsprechend ändern. Wenn die Kisten für die entsprechende Liefertour aber bereits gepackt sind, können auch wir leider nichts mehr tun. Auch können wir nicht persönlich die einzelnen Artikel begutachten und einpacken, dafür sind unsere Kolleginnen und Kollegen von Packteam zuständig. Ihr könnt darauf vertrauen, dass die das auch viel besser können als wir. Wir können Eure Wünsche aber gerne über unser System an die Packhalle weiterleiten, wo sie dann, sofern noch möglich, auch berücksichtigt werden.

### **Detektivarbeit, gute Laune und Handobst**

Häufig kommt es auch vor, dass Kunden Ihre geordnete Kiste nicht finden können. Wir prüfen in solchen Fällen zunächst, ob die Kiste auch gepackt wurde und den Hof verlassen hat. Wenn dies der Fall ist und die Kiste zugestellt wurde, aber immer noch verschwunden ist, rufen wir den entsprechenden Fahrer auf seinem Diensthandy an und klären, wo die grüne Kiste abgestellt wurde. Meist erledigen sich solche Fälle aber zum Glück von selbst, denn oftmals hat ein nettes Familienmitglied die Kiste bereits hereingeholt oder sie wurde schlicht übersehen. Wir freuen uns dann, wenn wir nach solchen Detektivaufgaben gemeinsam mit Euch über den Vorfall lachen können. Überhaupt geht es in unserem Team fast immer fröhlich zu und unsere gute Laune haben wir zum großen Teil Euch Kunden zu verdanken. Wir freuen uns jeden Tag über Eure netten Worte, Euren Humor und Eure Freundlichkeit. Danke dafür!

Einen weiteren wichtigen Part in unserem Arbeitsalltag nehmen die festen Termine ein, denn einige von Euch werden regelmäßig von uns angerufen, um Ihre Bestellung durchzusprechen. Besonders unsere älteren KundInnen nehmen diesen Service gerne in Anspruch. Im Laufe der Zeit sind viele persönliche und nette Kontakte entstanden, für die wir uns gerne Zeit nehmen. Für mich stehen am Donnerstag zudem die „Firmenkisten“ auf dem Programm, denn ich stelle für viele Unternehmen, Arztpraxen und Büros abwechslungsreiche Ökokisten mit Obst und Gemüse zusammen, das direkt und unkompliziert vor Ort gegessen werden kann und bei uns einfach 'Handobst' heißt. Diese Aufgabe macht mir wirklich viel Spaß und ich erledige sie momentan meist aus dem Homeoffice.

### **Wir haben ein saftiges Geschenk für Euch**

Wir haben übrigens in der kommenden Woche eine saftige Überraschung für, denn wir packen Euch gratis eine Flasche leckeren Gemüsesaft von Völkel in Eure Kisten, probiert doch einfach mal! Und wenn euch der Saft schmeckt, könnt Ihr ihn unter der Artikelnummer 63366 als große Flasche mit 0,7 l Inhalt bestellen. Schaut auch in unser Fastenangebot, in dem Ihr ein weiteres, reiches Sortiment an Gemüsesäften finden könnt.

**Bleibt gesund und meldet Euch bei uns, wenn Ihr Fragen habt**  
**Eure Susanne**