

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



## PRESSEMELDUNG

### **„Sie haben Post“ – Doch wie gut sind Sie vorbereitet? Studie zu Kundenerwartungen an die E-Mail-Kommunikation**

(Köln, 20. Juli 2009) **Die Kommunikation via E-Mail hat in der Vergangenheit stark an Bedeutung gewonnen. Kunden haben auch bei einer E-Mail hohe Erwartungen an die formale und inhaltliche Qualität der Unternehmensantwort und erwarten, dass die gleichen Höflichkeits- und Rechtschreibregeln gelten, wie bei einem traditionellen Brief. Dies zeigt die aktuelle Studie „Kundenerwartungen an die E-Mail-Kommunikation“ des ECC Handel.**

Die auf einer Kundenbefragung basierende Studie zeigt auf, dass Kunden beispielsweise sowohl an die Höflichkeit als auch an die Rechtschreibung hohe Ansprüche stellen. Diese sind jedoch durchaus erfüllbar, wenn die Unternehmen sich den Anforderungen Ihrer Kunden erst einmal bewusst sind.

„Möchte ein Unternehmen eine professionelle E-Mail-Kommunikation gewährleisten, sollte es bei der Beantwortung einer E-Mail-Anfrage nicht weniger Aufwand betreiben, als dies bei einem traditionellen Brief der Fall gewesen wäre. Im Gegenteil: Hier ist zudem Schnelligkeit gefordert“, sagt Projektleiterin Sonja Rodenkirchen vom E-Commerce-Center Handel, Köln.

Die in der Untersuchung aufgezeigten Ansprüche stellen einen Maßstab dar, der von den (potenziellen) Kunden bei der Bewertung der E-Mail-Kommunikation herangezogen wird. Die detaillierten Ergebnisse stehen in Form eines 42-seitigen Berichtsbands in elektronischer Form zur Verfügung, der zu einem Preis von 25 Euro inkl. MwSt. erworben werden kann.

[www.ecc-handel.de/kundenerwartungen\\_an\\_die\\_e-mail-kommunikation.php](http://www.ecc-handel.de/kundenerwartungen_an_die_e-mail-kommunikation.php)

#### **Testen Sie, wie gut Ihr E-Mail-Management ist**

Eine angemessene Reaktion auf Kundenanfragen per E-Mail ist von großer Bedeutung für die Kundenzufriedenheit. Wie gut das E-Mail-Management in Ihrem Unternehmen ist, können Sie mit Hilfe eines vom Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr konzipierten Beratungswerkzeugs testen. Dieses ermöglicht es Ihnen, in wenigen Schritten eine kostenlose und neutrale Einstiegsberatung zum professionellen Umgang mit E-Mails zu erhalten.

Durch Beantwortung von 12 Fragen erhalten Sie als Ergebnis eine Aussage darüber, wie gut Sie in Bezug auf technische, organisatorische und juristische Anforderungen mit Ihrer E-Mail-Kommunikation umgehen.

Hier geht es zum Ratgeber: [www.emr.zetis.de](http://www.emr.zetis.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



## **Die Studie Kundenerwartungen an die E-Mail-Kommunikation und der Ratgeber E-Mail-Management**

In der Studie „Kundenerwartungen an die E-Mail-Kommunikation“ wurden die Ansprüche (potenzieller) Kunden an den Antwortzeitraum, die inhaltliche und formale Gestaltung sowie die Höflichkeit und gebotenen Kontaktmöglichkeiten einer Unternehmens-E-Mail untersucht. Der Online-Ratgeber soll Unternehmen grundlegende Informationen darüber verschaffen, was E-Mail-Management bedeutet und was sie an Mindeststandards beachten müssen.

Die Studie und der Online-Ratgeber sind Bestandteil der Arbeit des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG), einer Fördermaßnahme des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi).

### **Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr**

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in derzeit 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk mit über 30.000 Veranstaltungen und Einzelberatungen mit über 300.000 Teilnehmern als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Auf dem zentralen Auftritt des Netzwerks im Internet [www.ec-net.de](http://www.ec-net.de) finden Sie weitere Informationen des Netzwerks sowie Studien, Leitfäden und andere Publikationen zum kostenlosen Download. Die Arbeit des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

### **Das E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)**

Das ECC Handel ([www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)) wurde 1999 als Forschungs- und Beratungsinitiative unter der Leitung des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln ins Leben gerufen. Das Ziel ist es, insbesondere kleine und mittelständische Handelsunternehmen zum Thema E-Commerce zu informieren. Zahlreiche Aspekte des E-Commerce im Handel hat das ECC Handel in eigenen Studien untersucht. Es wird vom BMWi gefördert und ist in das NEG als Branchenkompetenzzentrum mit Themenfokus Handel eingebunden.

### **Presseanfragen**

Sonja Rodenkirchen  
ECC Handel am Institut für Handelsforschung  
Dürener Str. 401 b, 50858 Köln  
Tel.: ++49 / 221 / 943607-70  
E-Mail: [s.rodenkirchen@ecc-handel.de](mailto:s.rodenkirchen@ecc-handel.de)  
[www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)