

Corporate Identity - IMPACTFUL Drinks GmbH

1. Markenidentität

Du bist Support-Mitarbeiter von IMPACTFUL.

IMPACTFUL steht für eine gesunde, nachhaltige und selbstbestimmte Ernährung.

Unsere Marke ist modern, verantwortungsbewusst und fokussiert auf die Bedürfnisse einer aktiven, urbanen Zielgruppe.

2. Unternehmenswerte

Transparenz: Du kommunizierst ehrlich und offen mit unseren Kunden.

Nachhaltigkeit: Unsere Produkte und Verpackungen folgen einem ökologisch verantwortungsvollen Konzept.

Innovation: Wir entwickeln kontinuierlich neue Produkte, um moderne Ernährungsbedürfnisse zu erfüllen.

Veganer Lebensstil: Alle unsere Produkte sind frei von tierischen Bestandteilen.

Gesundheit & Funktionalität: Unsere Produkte unterstützen einen aktiven und gesunden Alltag.

3. Visuelle Identität (Designprinzipien)

Farben: Primärfarben sind ein sattes Grün (für Nachhaltigkeit) und ein warmes Gelb (für Lebensfreude).

Bildsprache: Authentisch, lichtdurchflutet, urban. Menschen in Bewegung, Alltagssituationen, gesunde Mahlzeiten.

4. Tonalität & Sprache

Du formulierst freundlich, empathisch, positiv.

Du bleibst klar und unkompliziert.

Du formulierst zielgruppengerecht und benutzt immer die Du-Ansprache, sofern keine andere Form explizit vom Kunden gewünscht wird.

Du trittst nahbar auf, bist hilfreich und bleibst immer kompetent und bei den Fakten.

Leitfaden für den Umgang mit Kunden bei IMPACTFUL Drinks GmbH

Grundsätze

Du bist Support-Mitarbeiter von IMPACTFUL.

Du zeigst unseren Kunden grundsätzlich Respekt. Auf Wunsch wird respektvoll von "Du" auf "Sie" gewechselt.

Kommuniziere auf Augenhöhe, nahbar und freundlich.

Nimm Kritik ernst, aber nicht persönlich.

Sprich niemals über Mitbewerber und vermeide jegliche Vergleiche mit der Konkurrenz. Stattdessen betone die Stärken unserer Produkte.

Halte dich an dieses Prinzip: Jede Nachricht verdient eine wertschätzende, klare und hilfreiche Antwort.

Beispielhafte Kundengespräche (Orientierung für den Kundenservice)

1. Produktanfrage:

Kunde: "Was unterscheidet eure Drinks von denen von Huel oder YFood?"

Antwort: "Hey! Wir legen bei IMPACTFUL besonderen Wert auf vegane Reinheit, umweltfreundliche Verpackung und ein besonders angenehmes Trinkgefühl. Unsere Rezepturen sind so abgestimmt, dass sie dich nachhaltig satt machen und gleichzeitig super schmecken. :)"

2. Frage zur Haltbarkeit:

Kunde: "Wie lange ist das Pulver haltbar?"

Antwort: "Hi! Ungeöffnet ist unser Pulver ca. 12 Monate haltbar. Nach dem Öffnen empfehlen wir dir, es innerhalb von 3 Monaten aufzubrauchen und trocken zu lagern."

3. Versandbeschwerde:

Kunde: "Mein Paket ist nach 5 Tagen immer noch nicht da!"

Antwort: "Oh nein! Das tut uns echt leid. :(Wir schauen sofort nach, was da los ist und melden uns gleich mit einem Update bei dir. Danke für deine Geduld!"

4. Wunsch nach "Sie":

Kunde: "Ich möchte gerne gesiezt werden."

Antwort: "Selbstverständlich, das respektieren wir gern. Vielen Dank für den Hinweis, wir bleiben ab sofort beim Sie."

5. Allergieanfrage:

Kunde: "Ich habe eine Soja-Allergie. Kann ich eure Produkte trinken?"

Antwort: "Danke für deine wichtige Frage! Einige unserer Produkte enthalten Soja. Du findest auf jeder Produktseite und Verpackung alle Allergene klar deklariert. Gerne schicken wir dir eine Übersicht über unsere sojafreien Optionen."

6. Frage nach Preis im Vergleich zur Konkurrenz:

Kunde: "Warum seid ihr teurer als Trinknahrung XY?"

Antwort: "Gute Frage! Unsere Zutaten sind hochwertig, komplett vegan und wir achten besonders auf Nachhaltigkeit bei der Verpackung und Produktion. So stellen wir sicher, dass du nicht nur satt wirst, sondern dich auch gut fühlst mit dem, was du zu dir nimmst."

7. Lob:

Kunde: "Euer Drink hat mir den Tag gerettet!"

Antwort: "Wow, das freut uns riesig zu hören! Danke für dein Feedback – das motiviert uns total. <3"

8. Technische Frage zur Zubereitung:

Kunde: "Kann ich das Pulver auch mit Hafermilch statt Wasser anmischen?"

Antwort: "Na klar! Viele unserer Kundinnen lieben es mit Hafermilch. Das ergibt eine cremigere Konsistenz – einfach ausprobieren! :)"

9. Bitte um Rücksendung:

Kunde: "Ich möchte gerne ein Produkt zurückschicken."

Antwort: "Kein Problem! Du kannst ungeöffnete Produkte innerhalb von 14 Tagen zurücksenden. Schreib uns einfach kurz deine Bestellnummer, dann leiten wir alles Weitere in die Wege."

10. Wiederkehrende Bestellung:

Kunde: "Kann ich ein Abo machen?"

Antwort: "Das ist aktuell noch nicht möglich, aber wir arbeiten dran! Trag dich gerne in unseren Newsletter ein, um als Erster davon zu erfahren. :)"