

E-Mail Vorlage für den Support

Deutsche Version

1. E-Mail - Bestellung versendet und Sendungsverfolgung möglich

Hallo [KUNDENNAME],

Vielen Dank für Deine Bestellung und Deine Kontaktaufnahme mit unserem Support.

Bitte entschuldige, dass Du keine Versandbestätigung erhalten hast, Deine Bestellung wurde bereits versandt.

Aufgrund der hohen Nachfrage dieser Produkte, lassen wir unsere Produkte direkt von unserem Hersteller in Übersee versenden. Daher weisen wir auf unserer Produktseite darauf hin, dass die Lieferzeit 2-3 Wochen beträgt.

Das ist Deine USPS-Trackingnummer: [TRACKING ID]

Sendungsverfolgungsseite: [LINK]

Wenn Du weitere Informationen benötigst, kannst Du mich gerne kontaktieren. Vielen Dank!

Viele Grüße

[VORNAME NACHNAME]

Kundenmanager

Markenname

2. E-Mail - Bestellung versendet, aber in der Zollabwicklung

Hallo [KUNDENNAME],

Vielen Dank für Deine Bestellung und Deine Kontaktaufnahme mit unserem Support.

Bitte entschuldige, dass Du keine Versandbestätigung erhalten hast, Deine Bestellung wurde bereits versandt.

Aufgrund der hohen Nachfrage dieser Produkte, lassen wir unsere Produkte direkt von unserem Hersteller in Übersee versenden. Daher weisen wir auf unserer Versand- und FAQ-Seite darauf hin, dass die Lieferzeit 2-3 Wochen beträgt.

Das ist Deine USPS-Trackingnummer: [TRACKING ID]

Sendungsverfolgungsseite: [LINK]

Deine Bestellung befindet sich gerade in der ausgehenden Zollabfertigung, dieser Vorgang kann ein paar Tage dauern. Die Trackingnummer kannst Du nachverfolgen, sobald das Paket bei [LOGISTIKER] registriert wurde.

Wenn Du weitere Informationen benötigst, kannst Du mich gerne kontaktieren. Vielen Dank!

Viele Grüße
[VORNAME NACHNAME]
Kundenmanager
Markenname

3. E-Mail - Bestellung versendet und zugestellt

Hallo [KUNDENNAME],
Vielen Dank für Deine Bestellung und Deine Kontaktaufnahme mit unserem Support.

Deine Bestellung wurde zu dieser Adresse gesendet, die Du uns im Bestellvorgang mitgeteilt hast:

[LIEFERADRESSE]

Die Bestellung wurde am [DATUM] um [ZEIT] an diese Adresse zugestellt.

Das ist Deine Trackingnummer: [TRACKING ID]
Sendungsverfolgungsseite: [LINK]

Wenn Du weitere Informationen benötigst, kannst Du mich gerne kontaktieren. Vielen Dank!

Viele Grüße
[VORNAME NACHNAME]
Kundenmanager
Markenname

4. E-Mail - Bestellung versendet, aber als unzustellbar gekennzeichnet

Hallo [KUNDENNAME],
Vielen Dank für Deine Bestellung und Deine Kontaktaufnahme mit unserem Support.
Deine Bestellung wurde zu dieser Adresse gesendet, die Du uns im Bestellvorgang mitgeteilt hast:

[LIEFERADRESSE]

Die Lieferung wurde am [DATUM] versucht zuzustellen. Allerdings wurde sie als nicht zustellbar gekennzeichnet.

Das ist Deine Trackingnummer: [TRACKING ID]
Sendungsverfolgungsseite: [LINK]

Wir möchten Dir gerne Deine Bestellung zukommen lassen, aber sobald die Bestellung durch [LOGISTIKER] übernommen wurde, haben wir keinen Einfluss mehr auf die

Zustellung. Weißt Du warum die Bestellung nicht zugestellt werden konnte oder kannst Du [LOGISTIKER] kontaktieren?

Bitte setze Dich mit uns in Verbindung, damit wir Dein Anliegen klären können. Vielen Dank!

Viele Grüße
[VORNAME NACHNAME]
Kundenmanager
Markenname

5. E-Mail - Bestellung versendet, aber ein Artikel fehlt

Hallo [KUNDENNAME],
Vielen Dank für Deine Bestellung. Ich entschuldige, dass Du nicht die richtige Bestellung [ARTIKEL] erhalten hast. Hierbei handelt es sich um unseren Fehler, daher werde ich mich um Dein Anliegen kümmern. Als Erstes werde ich Dir einen neuen Artikel zukommen lassen. Anschliessend werde ich Dir Deine Versandkosten aufgrund der Unannehmlichkeiten zurückerstatten.

Ich bitte nochmals um Entschuldigung für diesen Fehler. Bitte lass es mich wissen, wenn ich Dir mit einem anderen Anliegen weiterhelfen kann.

Wenn Du weitere Informationen benötigst, kannst Du mich gerne kontaktieren. Vielen Dank!

Viele Grüße
[VORNAME NACHNAME]
Kundenmanager
Markenname

6. E-Mail - Bestellung versendet, aber beschädigter/falscher Artikel

Hallo [KUNDENNAME],
Vielen Dank für Deine Bestellung. Bitte entschuldige, dass der Artikel den Du erhalten hast [PROBLEM].

Die Qualität unserer Produkte ist uns sehr wichtig, daher werden wir das Problem umgehend beheben. Als Erstes werden wir Dir einen neuen [ARTIKEL] zu schicken. Anschliessend werden wir Dir die Versandkosten aufgrund der Unannehmlichkeiten zurückerstatten.

Ich bitte nochmals um Entschuldigung für diesen Fehler. Bitte lass es mich wissen, wenn ich Dir mit einem anderen Anliegen weiterhelfen kann.

Wenn Du weitere Informationen benötigst, kannst Du mich gerne kontaktieren. Vielen Dank!

Viele Grüße
[VORNAME NACHNAME]
Kundenmanager
Markenname