info@cosmogony.de

SWIPE

# CUSTOMER CARE QUICK CHECK

FINDE HERAUS, WIE KUNDENFREUNDLICH DEIN KUNDENSERVICE WIRKLICH IST – UND WO DAS GRÖSSTE POTENZIAL SCHLUMMERT.

@cosmogony
www.cosmogony.de

info@cosmogony.de

In einem wachsenden E-Commerce-Startup passiert vieles gleichzeitig: Produktentwicklung, Marketing, Logistik – und irgendwo dazwischen muss auch der Kundenservice funktionieren.

Doch gerade hier entscheidet sich oft, ob ein Kunde wiederkommt – oder abspringt.

Egal ob du Gründer:in bist, im Marketing sitzt oder als Werkstudent:in Supportanfragen beantwortest – der Customer Care Quick Check hilft dir dabei, schnell herauszufinden:

- Wie professionell euer Kundenservice aktuell aufgestellt ist.
- Wo ihr mit kleinen Anpassungen große Wirkung erzielen könnt.
- Warum Kundenservice heute kein Kostenfaktor, sondern ein Wachstumsmotor ist.

In nur 5 Minuten bekommst du Klarheit – ohne Fachchinesisch, dafür mit maximalem Nutzen

@cosmogony
www.cosmogony.de

info@cosmogony.de

# DER QUICK CHECK

Bewerte jede Frage ehrlich und addiere deine Punkte.

1. Antwortgeschwindigkeit

Wie schnell antwortet dein Kundenservice auf Anfragen?

- □ Unter 1 Stunde (3 Punkte)
- □ Zwischen 1–6 Stunden (2 Punkte)
- □ Über 24 Stunden (0 Punkte)

## 2. Verfügbare Kanäle

Welche Kanäle nutzt du aktiv für Support?

- □ E-Mail, Chat, Social Media, WhatsApp, Telefon (3 Punkte)
- □ E-Mail + Telefon (2 Punkte)
- □ Nur E-Mail (1 Punkt)

## 3. Häufigkeit von Beschwerden / Bewertungen

Wie oft bekommst du Reklamationen oder negative Bewertungen?

- □ <5 im Monat (3 Punkte)
- □ 5–15 im Monat (2 Punkte)
- □ >15 oder häufig unzufriedene Kunden (0 Punkte)

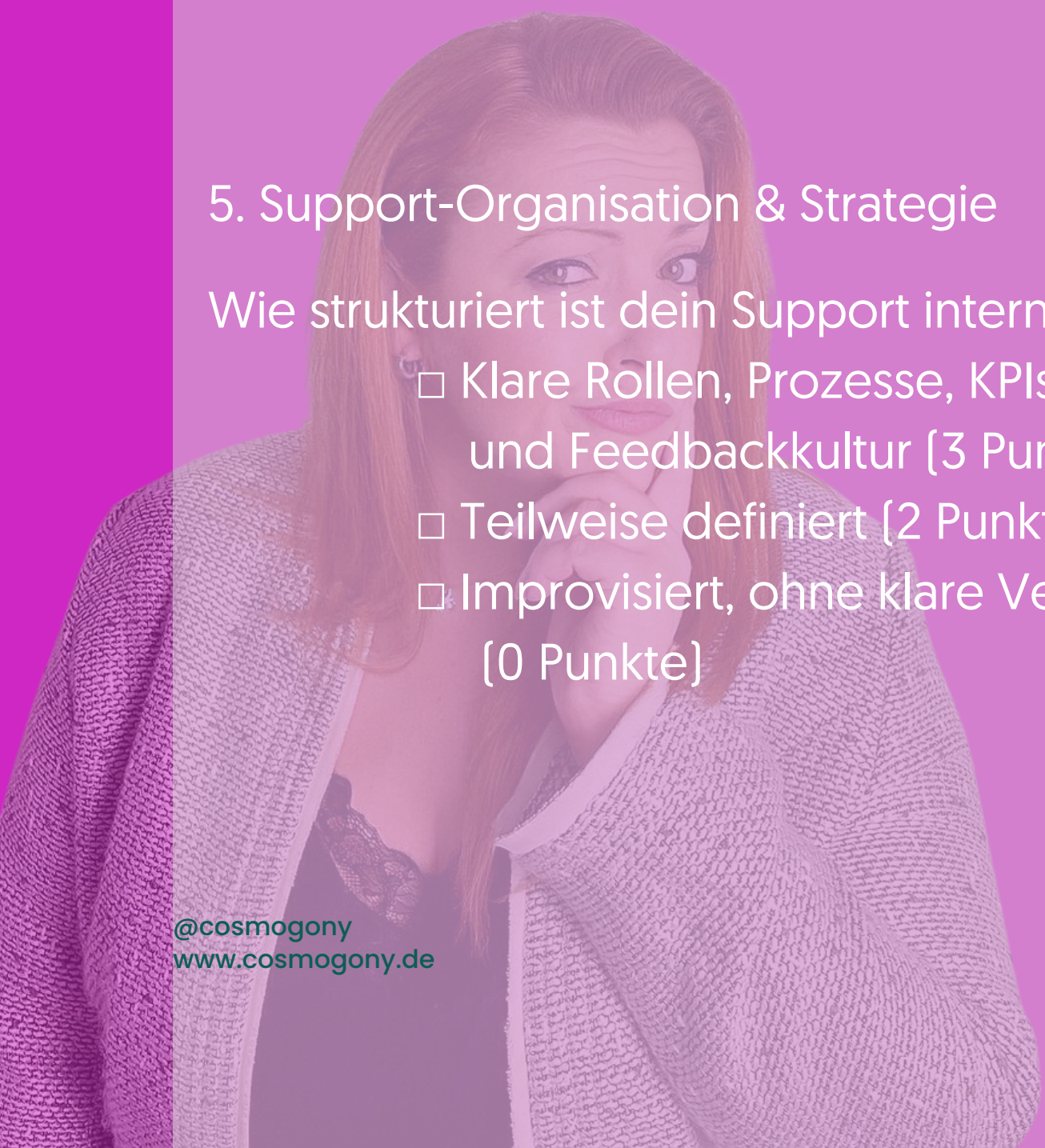
## 4. Automatisierung & Tools

Nutzt du Systeme zur Effizienzsteigerung?

□ Automatisierter Chat, CRM, Helpdesk-Tools etc. (3 Punkte)

□ Ein paar Tools, aber wenig integriert (2 Punkte)

□ Keine Tools im Einsatz (0 Punkte)



## 5. Support-Organisation & Strategie

Wie strukturiert ist dein Support intern aufgestellt?

□ Klare Rollen, Prozesse, KPIs und Feedbackkultur (3 Punkte)

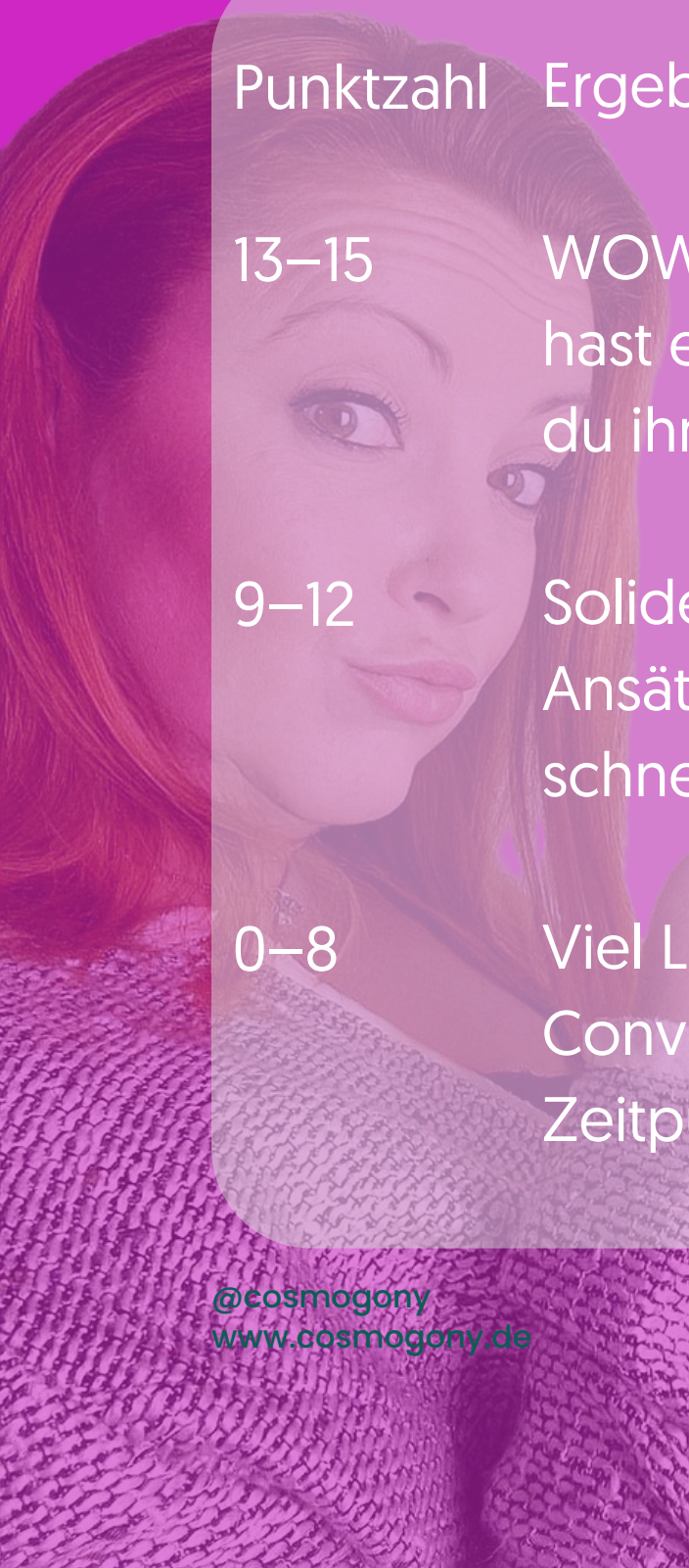
□ Teilweise definiert (2 Punkte)

□ Improvisiert, ohne klare Verantwortlichkeiten (0 Punkte)

@cosmogony
www.cosmogony.de

info@cosmogony.de

# AUSWERTUNG



| Punktzahl | Ergebnis |
| --- | --- |
| 13–15 | WOW – dein Service ist auf Champion-Niveau! Du hast einen exzellenten Support aufgebaut. Willst du ihn noch skalieren? |
| 9–12 | Solide Basis – mit großem Potenzial. Du hast gute Ansätze. Ein gezielter Strategiewechsel kann dich schnell nach vorne bringen. |
| 0–8 | Viel Luft nach oben. Dein Service bremst deine Conversion & Retention. Jetzt ist der perfekte Zeitpunkt für ein Re-Design. |

# WAS JETZT?
# DEIN NEXT STEP

Wenn du bereit bist, deinen Kundenservice auf Wachstum zu programmieren, dann ist jetzt der Moment:

🔍 Kostenloses Strategiegespräch sichern
In 30 Minuten analysieren wir gemeinsam:

- Deine größte CX-Baustelle
- Sofort umsetzbare Verbesserungen
- Wie cosmogony dich bei der Transformation begleiten kann

👉 Hier Termin buchen

Oder schreib mir direkt auf LinkedIn: Mein Profil

# WARUM ICH COSMOGONY GEGRÜNDET HABE

Ich habe im Kundenservice fast alles erlebt: Eskalationen, schlaflose Nächte, überforderte Teams.
Aber auch strahlende Kunden, messbare Wachstumsimpulse – wenn der Service richtig gedacht ist.

Heute helfe ich Startups, ihren Kundenservice strategisch und skalierbar aufzubauen.

Nicht mit Buzzwords. Sondern mit Struktur, Prozessverständnis und ganz viel Praxisnähe.

cosmogony steht für:
✅ Klarheit im Chaos
✅ Systeme, die mitwachsen
✅ Kunden, die wiederkommen

👉 Du hast deinen Quick Check gemacht - Hier Termin buchen