

# LETZTE MEILE KONTAKTAUFNAHME

## Tipps 2: Wie ermögliche ich einfachen Kontakt zu meinen Kunden?

Sie möchten Ihre Kundinnen und Kunden mit frischen Produkten ab Ihrem Hof beliefern? Wir geben Ihnen Tipps, wie Ihre Kunden Sie möglichst einfach kontaktieren können. Gerne beraten wir Sie auch persönlich.



Für Kundinnen oder Kunden, die eine Dienstleistung beziehen, ist es wichtig, die Anbieterin bzw. den Anbieter bei Bedarf möglichst einfach kontaktieren zu können. Seien es Fragen zum Produkt, zu Bestellungen oder generelle Anliegen. Hier finden Sie einige Tipps, die Ihnen helfen können, die Kontaktaufnahme zu optimieren.

### Kontaktinformationen

Kommunizieren Sie Ihren Kunden nur die Kontaktmöglichkeiten, über die Sie rasch und unkompliziert erreichbar sind. Dokumentieren Sie die Kontaktangaben online auf Ihrer Website und offline auf Ihrer Korrespondenz mit den Kunden oder auf Broschüren.

### Telefon

Das Telefon ist nach wie vor die gängigste und unkomplizierteste Art der Kontaktaufnahme. Denken Sie daran, dass Ihre Kunden Sie per Telefon jederzeit anrufen können – auch wenn Sie nicht im Büro sind. Definieren Sie deshalb Zeiten, zu denen Sie erreichbar sind, und geben Sie diese Zeiten bei den Kontaktdaten an. Wenn Sie telefonisch nicht erreichbar sind, stellen Sie sicher, dass Anrufer eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter (Combox) hinterlassen können.

### E-Mail

Stellen Sie Ihren Kunden ergänzend zur Telefonnummer eine E-Mail-Adresse für die Kontaktaufnahme zur Verfügung. Viele Kunden schätzen es, wenn sie sich unabhängig von der Tageszeit schriftlich bei Ihnen melden können. Und auch für Sie bieten E-Mails Vorteile: Sie können Anfragen bearbeiten, wenn Sie Zeit dazu haben. Ebenso verfügen Sie bei einer schriftlichen Kontaktaufnahme über Namen und weitere Angaben der Person, die Sie kontaktiert hat. Zudem lässt sich ein E-Mail-Konto in der Regel kostenlos und schnell erstellen. Beachten Sie beim Einrichten der E-Mail-Adresse, dass sie einfach zu merken ist und einen Bezug zu Ihrem Produkt, Hof oder Angebot hat.

## Einige Beispiele für gute E-Mail-Adressen:

Möglichkeiten mit dem Produktnamen	Möglichkeiten mit dem Hofnamen
frische-box@gmail.com guets-vomhof@hotmail.com gemuesetasche@bluewin.ch ...	Guntishof@bluewin.ch Eberhardshof@gmail.com Waltensberger@msn.com ...

Vermeiden Sie zu lange oder komplizierte E-Mail-Adressen.

### Social Media / Messenger-Dienste

Sie können Ihren Kunden auch die Möglichkeit bieten, über Social Media mit Ihnen in Kontakt zu treten. Auf Facebook und Instagram können Sie nicht nur Ihren Hof und Ihre Produkte inszenieren, die Plattformen bieten auch unkomplizierte Kommunikationsmöglichkeiten. Messenger-Dienste wie WhatsApp oder Skype werden in der Kundenkommunikation in Zukunft eine immer grössere Rolle spielen. Bei Social Media und Messenger-Diensten haben Sie den Vorteil, dass Sie die Anfragen schriftlich erhalten und jederzeit beantworten können.

### Weitere Fragen?

Haben Sie weitere Fragen oder Inputs? Zögern Sie nicht und kontaktieren Sie uns.

### Über die Dienstleistung «Zustellung regionaler Produkte»

Mit «Zustellung regionaler Produkte» erhalten Sie als Produzentin bzw. Produzent eine neue Vertriebsmöglichkeit für Ihre regionalen und saisonalen Waren. Die Post nutzt ihr dichtes Logistiknetz und übernimmt für Sie die Lieferung der bestellten Waren direkt an Ihre Kundinnen und Kunden. Kostengünstig, ökologisch und ohne Umwege.