

Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche Bedeutung hat die Auftragsabwicklung für die Kundenzufriedenheit im speditionellen Prozess?



Eine reibungslose Auftragsabwicklung trägt wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei, da sie Termintreue, Transparenz und eine verlässliche Kommunikation sicherstellt.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche rechtlichen Konsequenzen kann es haben, wenn ein Angebot nicht rechtzeitig widerrufen wird?



Ein verspäteter Widerruf kann zur Vertragspflicht führen, da ein Angebot bindend wird, sobald es rechtzeitig angenommen wurde.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Bestandskunde bittet telefonisch um eine kurzfristige Preisanpassung aufgrund eines Großauftrags.
Welche kundenorientierte Maßnahme wäre angebracht?



Eine individuelle Prüfung mit Rücksprache der Fachabteilung wäre sinnvoll. Ggf. begleitet von einem maßgeschneiderten Angebot, das die Mengenstaffelung berücksichtigt.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche Funktionen übernimmt eine Sendungsverfolgung im Rahmen der Kundenkommunikation?



Sie bietet Transparenz, stärkt das Vertrauen in den Dienstleister und ermöglicht eine proaktive Reaktion bei Abweichungen im Transportverlauf.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Neukunde beschwert sich über die Unübersichtlichkeit der erhaltenen Rechnung. Was wäre eine professionelle Reaktion aus Sicht der Spedition?



Eine sachliche Klärung mit Erläuterung der Rechnungspositionen sowie ggf. eine Korrekturrechnung zeigen Serviceorientierung und Kundenverständnis.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Während der Auftragsbearbeitung kommt es zu einer Systemstörung, durch die der Kunde keine Statusmeldungen erhält. Wie lässt sich in dieser Situation kundenorientiert handeln?



Durch manuelle Statusupdates per E-Mail oder Telefon, möglicherweise mit vorausschauender Information über die nächsten Schritte. So lässt sich das Vertrauen bewahren.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche Inhalte sollte ein professionelles Kundeninformationssystem (z. B. CRM) bereitstellen, um die Auftragsbearbeitung zu unterstützen?



Ein CRM sollte Kontaktverläufe, Kundenvorgaben, Angebots- und Auftragsdaten sowie Beschwerdehistorien zentral dokumentieren und abrufbar machen.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Worin besteht der Unterschied zwischen einem freibleibenden und einem bindenden Angebot?



Ein bindendes Angebot verpflichtet den Anbieter bei Annahme zur Leistungserbringung.

Ein freibleibendes stellt lediglich eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots dar.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Kunde bittet um ein individuelles Angebot mit komplexen Zusatzleistungen wie Verpackung und Zolldokumentation. Was ist bei der Angebotserstellung zu beachten?



Es sind **alle** gewünschten Leistungen exakt zu spezifizieren,
Zuschläge transparent auszuweisen und auf die rechtliche Verbind-
lichkeit hinzuweisen.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche Bedeutung hat die Einhaltung von Reaktionszeiten im Rahmen der Kundenbetreuung?



Kurze Reaktionszeiten signalisieren Zuverlässigkeit, fördern die Kundenbindung und helfen, Bearbeitungszeiten im gesamten Prozess zu verkürzen.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Kunde fordert eine Lieferzeitverkürzung trotz bereits fixierter Abläufe. Wie könnte die Spedition kundenorientiert reagieren?



Die Machbarkeit sollte intern geprüft und dem Kunden ein realistischer Lösungsvorschlag unterbreitet werden – ggf. verbunden mit Mehrkostenaufklärung.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Welche Bedeutung hat die systematische Erfassung von Kundenbeschwerden im Auftragsprozess?



Sie ermöglicht eine strukturierte Ursachenanalyse, hilft bei der Prozessoptimierung und zeigt dem Kunden eine professionelle Fehlerkultur.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Was ist unter dem Begriff „Customer Journey“ im Kontext der Auftragsbearbeitung zu verstehen?



Die Customer Journey beschreibt **alle** Kontaktpunkte eines Kunden mit dem Unternehmen, von der Anfrage bis zur Nachbetreuung, und dient zur Optimierung der Kundenerfahrung.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Mitarbeiter erstellt ein Angebot mit veralteten Frachtkosten.
Der Kunde bemerkt dies nach Auftragserteilung.
Wie ist professionell vorzugehen?



Ein offenes Gespräch und ggf. ein kulanter Preisnachlass bei gleichzeitigem Hinweis auf die Preisstruktur zeigen Verantwortungsbewusstsein und Serviceorientierung.



Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung

Leistungserstellung in Spedition und Logistik: Kundenorientierung & Auftragsbearbeitung

Ein Kunde fragt regelmäßig telefonisch nach seinem Sendestatus, obwohl ein Tracking-Link vorliegt. Wie kann die Spedition dies kundenfreundlich lösen?



Ein individueller Hinweis auf die Vorteile des Trackings kombiniert mit einem kurzen telefonischen Update kann das Kundenverhalten langfristig positiv beeinflussen.

