

Moderner Kanal für Kundenservice bei parfumdreams.de

Online-Parfümerie nutzt Messenger-Dienst WhatsApp für Kommunikation mit dem Kunden

Pfedelbach, 05.10.2015. Deutschlands zweitgrößte Online-Parfümerie parfumdreams.de baut seinen Kundenservice aus und bietet ab sofort auch die Kommunikation über den beliebten Dienst WhatsApp an. Über 800 Millionen Menschen weltweit nutzen WhatsApp*. Allein in Deutschland kommunizieren nach Angaben des Unternehmens mehr als 30 Millionen über den Messenger-Dienst. Innerhalb kürzester Zeit ist WhatsApp zu einem der beliebtesten Kommunikationsmittel geworden und löst die klassische SMS nach und nach ab. Die Vorteile dieses Kommunikationsweges liegen auf der Hand: Es ist schnell, einfach und kostenlos, denn die Übertragung läuft über den Internetzugang.

„Wir wollen es unseren Kunden möglichst leicht machen, uns zu erreichen. Am besten funktioniert das über die Kanäle, die sie ohnehin nutzen“, erklärt Kai Renchen, Gründer und Geschäftsführer von parfumdreams.de, die Gründe für den neuen Kanal. „Diese Art der Kommunikation läutet eine neue Generation im Kundenservice ein“, schwärmt der 31-Jährige. „Wir können schnell und unkompliziert auf Kundenanfragen reagieren und unsere Nachricht erscheint direkt auf dem Display des Empfängers“.

Um den kostenlosen WhatsApp-Service nutzen zu können, müssen sich die Kunden einmalig online registrieren, über die klassische Chat-Funktion können nun alle Fragen gestellt werden. Außerdem erhalten die Nutzer Informationen über die neuesten Trends bei Duft-, Make-up- und Pflege-Produkten. Über den Chat-Verlauf können sich die Kunden jederzeit wieder abmelden.

Kundenservice wird für parfumdreams.de groß geschrieben: Als einziges Unternehmen der Branche führten die Hohenloher 2015 ein 100-tägiges Rückgaberecht ein. Auch bietet das Unternehmen als einziger Parfümversender zehn unterschiedlichen Bezahlvarianten. „Mit dem neuen Service über WhatsApp wollen wir nun noch mehr für unsere Kunden tun und unsere Marktposition weiter ausbauen“, erläutert Kai Renchen.

*<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/285230/umfrage/aktive-nutzer-von-whatsapp-weltweit/>

Über parfumdreams.de

parfumdreams.de (www.parfumdreams.de) ist die Nummer zwei unter Deutschlands Online-Parfümerien. Das Sortiment umfasst mehr als 30.000 Produkte von über 400 Marken. Der Shop wurde 2004 von Kai Renchen gegründet. Die Online-Tochter des Familienunternehmens Parfümerie Akzente entwickelte sich zu einem sympathischen Mittelständler bei dem der Mensch im Mittelpunkt und die Zufriedenheit der Kunden an erster Stelle steht. parfumdreams.de beliefert derzeit über eine Million Kunden und wächst jedes Jahr zweistellig. Das



E-Commerce-Geschäft und der stationäre Handel ergänzen sich dabei perfekt und nutzen die spezifischen Erfahrungen der unterschiedlichen Vertriebswege. Das junge Unternehmen aus der Gemeinde Pfedelbach in Baden-Württemberg hat das starke Wachstum komplett aus eigener Kraft bewältigt.

Pressekontakt

Hoschke & Consorten Public Relations GmbH

Kathrin Roth / Saskia Sass

Telefon: 040 - 36 90 50 -48 / -57

E-Mail: k.roth@hoschke.de / s.sass@hoschke.de