

TRAVEL IUS

Ausgabe 9, 11. September 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt

Auszug aus "Travel ius" Nr. 9

6. Reklamationsmanagement – Wie gut funktioniert Ihre Webseite?

Dass Pannen eine Chance sind, zeigt eine Reklamation bei PostAuto Schweiz. Mehrere einzelne Kleinigkeiten führten dazu, bei PostAuto Schweiz zu reklamieren. PostAuto hat die Gelegenheit "am Schopf gepackt" und zufriedene Kunden gewonnen. Lesen Sie das Schreiben des Fahrgastmarketing Ostschweiz-Graubünden auf dem Blog der Konzeptchuchi, Gümligen, <http://blog.konzeptchuchi.ch> Blog-Eintrag vom 26. August 2013.

Wir stellen fest, dass sich Links auf Webseiten für Direktbuchungen usw. befinden, die dann mit mobilen Geräten (wie iPad) nicht funktionieren. Dies macht heutzutage eine schlechte "Figur". Immer wie mehr Benutzer erwarten, dass sie überall und mit jedem Gerät vollen Zugriff auf die Daten einer Webseite haben.

Oder E-Mails werden nur zu bestimmten Zeiten gelesen und bearbeitet. Dies sollte bereits bei der E-Mail-Adresse stehen und nicht erst mit der Empfangsbestätigung mitgeteilt werden. Wird nämlich die E-Mail mit einem mobilen Gerät versandt, heisst dies nicht, dass die Bestätigung auch auf das mobile Gerät erfolgt.

Die jederzeitige Verfügbarkeit stellt hohe Anforderungen an eine gute Kommunikationsstrategie.

© Rolf Metz, 2013

Rolf Metz, Rechtsanwalt
Postfach 509, CH-6614 Brissago
Telefon 091 793 03 54, Telefax 091 793 03 55
[info\[at\]reisebuerorecht.ch](mailto:info[at]reisebuerorecht.ch)
www.reisebuerorecht.ch

Sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.