

Sonntag, 28. August 2005

ERROR, Du Idiot!

Fehlermeldungen können Kunden vergraulen. Niemand würde bei einem Verkaufsgespräch auf die Idee kommen, dem Kunden ständig zu sagen, was er alles falsch macht. Sogar bei Freunden ist man da vorsichtig...

Genau das geschieht aber häufig auf Webseiten, und zwar in entscheidenden Phasen des Verkaufs.

Sie haben eine falsche Postleitzahl angegeben,

Sie haben vergessen,

Sie sind schuld!

Selbst wenn es wirklich ein Fehler des Kunden war:

Auch im Netz gilt die altbekannte Regel: "DER KUNDE HAT IMMER RECHT!"

Mir als Österreicher passiert es immer wieder bei Bestellungen auf deutschen Onlineshops, die angeben auch nach Österreich zu versenden:

Sie haben eine falsche Postleitzahl angegeben!

Ihre Adresse ist falsch!

Die angegebene PLZ existiert nicht.

Diese Fehlermeldungen sind falsch und ärgerlich. Ich verzichte dann oft eine 0 vor die vierstellige, österreichische PLZ zu setzen. Und ich verzichte auf einen weiteren Besuch dieser Seite...

Geschrieben von Thomas Riemer in Psycho-logisches um 08:49