Keine Antwort von der Kundenbetreuung

Beitrag von „Oswald_1968“ vom 14. Juli 2012 um 22:03

Hallo,

was ist bei der Kundenbetreuung los?

Hab jetzt schon zwei mal eine Mail an die Kundenbetreuung geschikt, aber keine Antwort bekommen.

Ist man mit einem 5 Jahre alten Touareg schon nicht mal mehr eine Antwort wert.

Was habt ihr für Erfahrungen?

Gruß
Oswald

Beitrag von „Sittingbull“ vom 15. Juli 2012 um 16:53

Hallo Oswald,

hast du es schon mal telefonisch probiert

Grüße von Stephan

Beitrag von „Oswald_1968“ vom 15. Juli 2012 um 20:54

Hallo Stephan,

noch nicht, werde ich mir diese Woche mal auf den Plan setzen.

Wundere mich aber schon das rein gar nichts kommt.

Gruß
Oswald

Beitrag von „Oswald_1968“ vom 17. Juli 2012 um 19:11

Hallo,

liest die Kundenbetreuung im Forum mit?
Heute hat sich jemand von der Kundenbetreuung bei mir gemeldet und sich meinem Problem angenommen.

Erste Mail am 13.06.12
zweite Mail am 30.06.12
Eintrag im Forum 14.07.12 - Anruf von der Kundenbetreuung 17.07.12

Gruß
Oswald

Beitrag von „coala“ vom 17. Juli 2012 um 19:23

> Zitat von Oswald_1968
>
> [...] liest die Kundenbetreuung im Forum mit? Heute hat sich jemand von der Kundenbetreuung bei mir gemeldet und sich meinem Problem angenommen. [...]

Servus Oswald,

die Frage ist eher, wie sollten die von deinem Nick hier im Forum auf deinen richtigen Namen und/oder speziell auf dein Fahrzeug schließen Bei der Kundenbetreuung wird nicht nur eine Mail pro Monat in Bezug auf einen Touareg eingehen...

Grüße
Robert

Beitrag von „Sittingbull“ vom 17. Juli 2012 um 19:24

> Zitat von Oswald_1968
>
> liest die Kundenbetreuung im Forum mit?
> Heute hat sich jemand von der Kundenbetreuung bei mir gemeldet und sich meinem Problem angenommen.

Hallo Oswald,

die TF sind durchaus bekannt und Hauptsache, dein Anliegen wird erfolgreich bearbeitet

Grüße von Stephan

Beitrag von „Arndt“ vom 17. Juli 2012 um 22:08

> Zitat von Oswald_1968
>
> Hallo,
>
> liest die Kundenbetreuung im Forum mit?
> Heute hat sich jemand von der Kundenbetreuung bei mir gemeldet und sich meinem Problem angenommen.
>
> Erste Mail am 13.06.12
> zweite Mail am 30.06.12
> Eintrag im Forum 14.07.12 - Anruf von der Kundenbetreuung 17.07.12
>
> Gruß
> Oswald

Hallo Oswald,

hast Du schon mal was von Urlaub gehört? Herr E. von der Kundenbetreuung war z.B. vor kurzem in Urlaub.

Beitrag von „Ex-Audifahrer“ vom 18. Juli 2012 um 13:43

> Zitat von Arndt
>
> Hallo Oswald,
>
> hast Du schon mal was von Urlaub gehört? Herr E. von der Kundenbetreuung war z.B. vor kurzem in Urlaub.

Moin,

zusammen mit Fräulein G.

Beitrag von „DerElektriker“ vom 18. Juli 2012 um 20:29

Hallo Oswald,

es kann durchaus sein, daß Kollegen von der Kundenhotline hier mitlesen.

Allerdings halte ich das für den normalen Durchlauf bei der Hotline.
Meiner Erfahrung nach melden sich die Damen und Herren zuverlässig spätestens nach 14 Tagen, und das mit brauchbaren Informationen.
Immerhin sind die ja (leider) nicht exklusiv für Touareg-Fahrer da, sondern kümmern sich auch um die Sorgen, Nöte und Wehwehchen aller Golf-, Polo- und Passatfahrer in Deutschland.

Wenn Du Infos schneller brauchst, gibt es die Telefonhotline. Dort klappt's besser.

Oder auch beim :).
Das klappt mit am Schnellsten

Gruß

Thilo

> Zitat von Oswald_1968
>
> Hallo,
>
> liest die Kundenbetreuung im Forum mit?
> ...
> Gruß
> Oswald

Beitrag von „Oswald_1968“ vom 18. Juli 2012 um 20:56

Hallo Robert, hallo Arndt,

kann mir schon vorstellen das da mehr Mails eingehen. Ich kenne auch Urlaub.

Arbeite selber im Service, wenn bei uns ein Kunde einen Monat lang keine Antwort auf eine Mail bekommen würde, man da würde aber die Hütte brennen!!!
Hätte auch nicht gleich eine komplette Antwort und Entscheidung erwartet, kurze Nachricht (in welcher Form auch immer) das meine Anliegen angenommen wurde und sich jemand darum kümmert könnte aber schon sein.

Gruß
Oswald

Beitrag von „coala“ vom 18. Juli 2012 um 21:06

> Zitat von Oswald_1968
>
> [...]Hätte auch nicht gleich eine komplette Antwort und Entscheidung erwartet, kurze Nachricht (in welcher Form auch immer) das meine Anliegen angenommen wurde und sich jemand darum kümmert könnte aber schon sein. [...]

Servus Oswald,

ja, das stimme ich dir zu. Eine Mail kann schon mal untergehen, aber spätestens die zweite sollte schon irgend eine Art von zeitnaher Reaktion auslösen und sie es nur im Stile von "...haben wir bekommen, dauert noch etwas mit der Bearbeitung..."

Grüße
Robert

Beitrag von „jamesbond“ vom 19. Juli 2012 um 10:19

> Zitat

> Herr E. von der Kundenbetreuung war z.B. vor kurzem in Urlaub.

Hallo,

bei 100.000 Beschäftigten bei der VW AG und 500.000 Beschäftigten im Gesamtkonzern sollte sich auch für Herrn E. eine Vertretungsregelung finden lassen.

LG
james