

12 Antwortvorlagen für den Support

Eine gute Antwortvorlage nimmt Arbeit ab, ohne dass die Kundin es merkt. Deshalb sind diese Texte kurz, sagen in den ersten zwei Sätzen, worum es geht, und lassen Raum für den einen persönlichen Satz, der jede Vorlage zur Antwort macht. Platzhalter: {Anrede} (etwa „Guten Tag Frau Hillebrecht“), {Betreff}, {Ticketnummer}, {Name}, {Frist}, {Datum}, {Uhrzeit}, {Lösung}, {Grund}.

1. Eingangsbestätigung

Automatisch beim Eingang jeder neuen Anfrage. Kurz, mit Nummer und einer ehrlichen Zeitangabe.

{Anrede},

vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir haben sie unter der Nummer {Ticketnummer} aufgenommen und melden uns innerhalb von {Frist} bei Ihnen.

Wenn Sie in der Zwischenzeit etwas ergänzen möchten, antworten Sie einfach auf diese E-Mail – der Betreff ordnet Ihre Nachricht automatisch zu.

Viele Grüße

{Name}

2. Rückfrage bei unklarer Anfrage

Wenn etwas fehlt, um anzufangen. Konkret fragen, nicht „bitte mehr Informationen“.

{Anrede},

danke für Ihre Anfrage zu {Betreff}. Damit wir gezielt helfen können, brauchen wir noch zwei Angaben:

1. {Frage 1}
2. {Frage 2}

Sobald wir das haben, geht es sofort weiter. Antworten Sie einfach auf diese E-Mail.

Viele Grüße
{Name}

3. Zwischenstand

Wenn die Lösung länger dauert als die Reaktionszeit. Lieber eine Nachricht zu viel als eine Kundin, die nachfragt.

{Anrede},

kurzer Zwischenstand zu {Betreff} ({Ticketnummer}): Wir sind dran. {Ein Satz dazu, was gerade passiert.}

Wir rechnen damit, Ihnen bis {Datum} eine Lösung zu nennen. Sollte es früher klappen, melden wir uns sofort.

Viele Grüße
{Name}

4. Lösung mitteilen

Wenn das Problem behoben ist. Sagen, was die Ursache war und was getan wurde – das schafft Vertrauen.

{Anrede},

gute Nachricht zu {Betreff}: {Lösung}

Ursache war {Grund}. Bitte prüfen Sie, ob bei Ihnen jetzt alles läuft. Wenn ja, brauchen Sie nichts weiter zu tun – wir schließen den Vorgang in den nächsten Tagen. Wenn nicht, antworten Sie einfach auf diese E-Mail, dann geht es unter derselben Nummer weiter.

Viele Grüße

{Name}

5. Abschluss

Wenn der Vorgang geschlossen wird. Mit dem Hinweis, dass eine Antwort ihn wieder öffnet.

{Anrede},

wir haben Ihren Vorgang {Ticketnummer} zu {Betreff} abgeschlossen. Vielen Dank für Ihre Geduld.

Sollte das Thema noch einmal auftreten, antworten Sie einfach auf diese E-Mail – der Vorgang öffnet sich dann automatisch wieder, und wir kennen die Vorgeschichte.

Viele Grüße

{Name}

6. Verzögerung und Entschuldigung

Wenn eine zugesagte Frist gerissen wurde. Ohne Ausreden, mit neuem Datum.

{Anrede},

wir hatten Ihnen eine Rückmeldung bis {Datum} zugesagt und haben das nicht eingehalten. Das tut uns leid.

Stand heute: {Ein Satz, wo es hakt.} Wir melden uns verbindlich bis {neues Datum} – und diesmal halten wir das ein.

Viele Grüße

{Name}

7. Antwort auf eine Beschwerde

Wenn jemand verärgert ist. Erst anerkennen, dann handeln. Nicht rechtfertigen.

{Anrede},

vielen Dank, dass Sie uns das so offen geschrieben haben. Ich verstehe, dass {Ein Satz, der das Problem in eigenen Worten wiedergibt} – das ärgert mich auch.

So gehen wir vor: {Konkrete Maßnahme}. Ich melde mich bis {Datum} persönlich bei Ihnen. Wenn Sie mich vorher erreichen möchten: {Telefonnummer oder direkte Adresse}.

Viele Grüße

{Name}

8. Nicht zuständig, Weiterleitung

Wenn die Anfrage woanders hingehört. Niemals „da sind wir nicht zuständig“ ohne Adresse.

{Anrede},

danke für Ihre Nachricht. Für {Betreff} ist {Abteilung oder Ansprechperson} die richtige Adresse. Ich habe Ihre Anfrage bereits dorthin weitergegeben; Sie müssen nichts noch einmal schreiben.

Falls Sie direkt Kontakt aufnehmen möchten: {Kontakt}.

Viele Grüße

{Name}

9. Rückruf vereinbaren

Wenn ein Telefonat schneller ist als fünf E-Mails. Zwei Zeitfenster anbieten.

{Anrede},

bei {Betreff} kommen wir am Telefon schneller weiter als schriftlich. Passt Ihnen einer dieser Termine?

- {Datum 1}, {Uhrzeit 1}
- {Datum 2}, {Uhrzeit 2}

Unter welcher Nummer erreichen wir Sie am besten? Eine kurze Antwort genügt, dann ruft {Name} Sie an.

Viele Grüße

{Name}

10. Wartungsankündigung

Vor geplanten Arbeiten. Wann, wie lange, was ist betroffen, was ist zu tun.

{Anrede},

am {Datum} zwischen {Uhrzeit von} und {Uhrzeit bis} Uhr führen wir Wartungsarbeiten an {System} durch. In dieser Zeit ist {Betroffene Funktion} nicht erreichbar.

Sie müssen nichts tun. Laufende Vorgänge und Daten sind nicht betroffen. Sollte etwas nach der Wartung nicht wie gewohnt funktionieren, melden Sie sich bitte unter dieser Adresse.

Viele Grüße

{Name}

11. Preis- oder Angebotsanfrage

Wenn jemand nach Kosten fragt. Zahl nennen oder sagen, wann sie kommt – nie ausweichen.

{Anrede},

danke für Ihre Anfrage zu {Betreff}. {Entweder: Der Preis dafür beträgt {Betrag} zuzüglich Umsatzsteuer. | Oder: Für ein belastbares Angebot brauchen wir noch {Angabe}; Sie erhalten es bis {Datum}.}

Wenn Sie Fragen dazu haben, antworten Sie einfach auf diese E-Mail oder rufen Sie uns an: {Telefonnummer}.

Viele Grüße

{Name}

12. Erinnerung bei fehlender Rückmeldung

Wenn eine Rückfrage seit Tagen unbeantwortet ist. Freundlich, mit Ausweg.

{Anrede},

wir hatten Ihnen am {Datum} eine Rückfrage zu {Betreff} gestellt und noch nichts gehört – das kann im Alltag untergehen, kein Problem.

Brauchen Sie noch Hilfe bei dem Thema? Dann antworten Sie kurz, und es geht sofort weiter. Wenn sich die Sache erledigt hat, schließen wir den Vorgang in {Frist} von selbst.

Viele Grüße

{Name}