

BUDDY & SELLY

Customer Service

Richtlinie zum respektvollen Umgang

Einleitung & Zweck

Bei Buddy & Selly setzen wir uns für ein professionelles, respektvolles und unterstützendes Arbeitsumfeld für unsere Kundenservice-Mitarbeitenden ein. Unsere Mitarbeitenden arbeiten mit großer Sorgfalt daran, sowohl Käufer als auch Verkäufer bei ihren Anfragen zu unterstützen. Diese Richtlinie soll sicherstellen, dass alle Interaktionen zwischen Kund:innen und unserem Kundenservice-Team höflich und konstruktiv bleiben. Missbräuchliches Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitenden wird unter keinen Umständen toleriert.

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Kundeninteraktionen mit den Kundenservice-Mitarbeitenden von Buddy & Selly, unabhängig vom verwendeten Kommunikationskanal (z. B. Telefon, E-Mail, Chatbot, etc). Sie betrifft sowohl Kund:innen, die bei uns kaufen, als auch diejenigen, die ihre Kleidung an uns verkaufen.

BUDDY & SELLY

Definition von missbräuchlichem Verhalten

Missbräuchliches Verhalten umfasst unter anderem folgende Punkte:

- **Verbale Angriffe:** Beleidigungen, Drohungen, vulgäre oder anstößige Sprache gegenüber unseren Mitarbeitenden.
- **Belästigung:** Wiederholte, unbegründete Beschwerden, persönliche Angriffe oder Versuche, Mitarbeitende einzuschüchtern.
- **Diskriminierende Äußerungen:** Jegliche Kommentare, die sich auf Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Behinderung oder andere geschützte Merkmale beziehen.
- **Aggressives Verhalten:** Schreien, übermäßige Forderungen oder jegliche Form der Einschüchterung.
- **Unangemessene Erwartungen:** Übermäßiger Kontakt, Weigerung, Unternehmensrichtlinien zu akzeptieren, oder wiederholte Forderungen, die darüber hinausgehen, was Buddy & Selly vernünftigerweise bieten kann.

Unternehmens Reaktion auf missbräuchliches Verhalten

Zum Schutz unserer Kundenservice-Mitarbeitenden verfolgen wir eine Null-Toleranz-Politik gegenüber missbräuchlichem Verhalten. Falls Kund:innen ein solches Verhalten zeigen, werden folgende Maßnahmen ergriffen:

- **Verwarnung:** Der Mitarbeitende wird die Person höflich, aber bestimmt auf respektvolles Verhalten hinweisen, sie über unsere Richtlinie informieren und darum bitten, ihr Verhalten zu ändern.
- **Eskalation:** Falls das Verhalten anhält, wird der Fall an ein höheres Teammitglied weitergeleitet – in unserem Team an den Team Lead oder den Head of Customer Service.
- **Eingeschränkte Kommunikation:** Falls Kund:innen weiterhin missbräuchlich handeln, behält sich Buddy & Selly das Recht vor, die Kommunikation einzuschränken oder abzulehnen, einschließlich der Blockierung von Nachrichten (z. B. Newsletter etc.).
- **Sofortige Maßnahme:** In extremen Fällen haben unsere Mitarbeitenden das Recht, das Gespräch umgehend zu beenden. Außerdem kann der Zugang zum Kundenkonto gesperrt werden.

BUDDY & SELLY

Klärung & Wieder Aufhebung von Sperrungen

Sollten Kund:innen wünschen, dass eine Sperrung aufgehoben wird, dann freut sich das Team im Kundenservice über einen konstruktiven und freundlichen Weg, das Problem gemeinsam zu lösen, sodass die Sperrung aufgehoben werden kann.