

Entschuldigung!

Lieber Wein & Vinos Kunde,

eigentlich sollte dieser Brief, so wie Sie es gewohnt sind, ausschließlich unser neues Monatsangebot März enthalten – zwei wirklich köstliche Weine mit dickem Monatsrabatt. Aber ich möchte dieses Anschreiben nun nutzen, um vielen unserer Kunden meine Entschuldigung auszusprechen.

Unser Service der letzten 3 Monate des Jahres 2012 war alles andere als rühmlich, auch Anfang 2013 fabrizierten wir kein Meisterstück in Sachen Service. Wir haben viele unserer Kunden auf eine Zerreißprobe gestellt und mit Sicherheit auch einige Kunden berechtigterweise verloren. Dies tut mir sehr leid, denn mein persönliches Ziel und das Ziel von Wein & Vinos ist es stets gewesen, besseren Service zu bieten als alle anderen Weinhändler. 16 Jahre hat dies perfekt geklappt und uns viele begeisterte Freunde gebracht, aber im Oktober 2012 kam der große Einbruch.

Was ist passiert?

Wir haben uns 2011 entschieden, unseren konsequenten und uneingeschränkten Kundenservice auch für die Zukunft auf sichere Beine zu stellen. Dafür war es notwendig, unsere im Jahre 1996 begonnene und selbstprogrammierte Software (die drohte in die Knie zu gehen) für Warenwirtschaft und Internet auf neuesten und zukunftsorientierten Stand zu bringen. Denn dies ist der Garant für weiteren und besseren(!) Kundenservice der kommenden 16 Jahre (oder mehr), ganz nach dem Motto: noch schneller, noch besser, noch sicherer. Soweit der Grundgedanke...

Nach monatelangem Testen und Suchen haben wir uns dann für eine neue Software entschieden und im September 2012 diese nach langer Vorbereitung eingeführt. Damit begann der Horror. Mittlerweile ist in jedem Betrieb (neben den begeisterten Mitarbeitern) die Software das unverzichtbare Herzstück, ohne die nichts mehr läuft. Und das mussten wir leider in vollem Maße spüren. Und WIR heißt nicht nur unsere verzweifelten Mitarbeiter, sondern „wir“ heißt insbesondere unsere Kunden, also SIE!

So sind Bestellungen ganzer Tage einfach verschwunden (virtuell geht das ziemlich schnell und rückstandslos), andere Bestellungen haben sich plötzlich dupliziert oder halbiert, es sind Artikel dazu gekommen, die niemand bestellt hat oder manche rausgeflogen, die aber ausdrücklich bestellt wurden, Versandwünsche und Grußtexte sind von Kunde zu Kunde gewandert, so dass Tante Erna die für Onkel Erwin bestimmten Glückwünsche erhielt und anschließend wurden (obwohl bezahlt) nicht nur der Schenker unberechtigt angemahnt, nein, auch Tante Erna selbst erhielt zum falschen Geschenktext obendrein eine Mahnung. Manche Pakete wurden doppelt verschickt, andere wurden irrsinnig in Einzellieferungen aufgeteilt (ein Kunde erhielt seine 18 Flaschen statt in einem Paket in 18 Einzelpaketen, DHL schreibt uns noch immer Dankeskarten!!!) und gerade zu Weihnachten mussten viele Kunden auf Ihren Wein warten, da das System sich für zwei Tage ganz verabschiedet hatte und anschließend alle Bestellungen komplett durcheinander und auf einmal ausgespuckt hat. Auf Rückfragen erhielten Kunden verspätete

Mein Geschenk
für Sie!



Pago de Vallegarcía
Hipperia 2007

im Wert von
26,90 Euro

oder überhaupt keine Antwort, weil unsere Mitarbeiter mit dem Beantworten all' Ihrer Mails und Anrufe gar nicht hinterherkamen bzw. der Verspätung oder dem Fehler erst einmal auf den Grund gehen mussten. So könnte ich die Reihe der Horrorbeispiele noch seitenweise fortführen, will es aber dabei belassen, denn es ist ja leider nicht mehr rückgängig zu machen. Weihnachten 2012 ohne spanischen Wein – welche Horrorvorstellung!

Alle unsere Mitarbeiter haben mit aller Kraft und vollem Einsatz versucht, den Schaden für unsere Kunden so gering wie möglich zu halten, aber bei rund 10% der Bestellungen lief irgendwas schief. Eine Quote, die vollkommen inakzeptabel ist. Vor September 2012 haben wir uns über eine Fehlerquote von 0,5% schon schwarzgeärgert! Da halfen auch all' die Bitten um Verständnis nicht mehr, irgendwann ist jeder Kunde so genervt und enttäuscht, dass er der Firma verärgert den Rücken zukehrt. Ich würde es nicht anders machen!

Ich möchte mich bei allen Kunden entschuldigen, die zu den 10% schlecht bedienten Kunden der letzten Monate gehörten und Ihnen danken, wenn Sie uns noch eine Chance geben, Sie weiterhin mit spanischem Wein zu versorgen. Und das mit altgewohnt schnellem und tollem Service. Wir haben zwar unsere Fehlerquote von unter 0,5% noch nicht wieder erreicht, aber sind auf bestem Wege, in den nächsten Wochen wieder gegen Null zu tendieren.

Und mein Dank soll sich nicht nur in Worten zeigen! Ich weiß, wie schwer es ist, treue Kunden zu gewinnen und zu halten. Ich möchte Ihnen daher eine wertvolle und fantastische Flasche Rotwein (die ICH zu Weihnachten genießen durfte) schenken: den Pago de Vallegarcía Hipperia 2007 im Wert von 26,90 Euro. Was müssen Sie dafür tun? Nichts, außer im Monat März irgendwas auf www.vinos.de zu bestellen (vielleicht die beiden tollen Monatsangebote!) und den Code „SOFTWARE“ im Internet-Kassenbereich unter Gutscheincode eingeben. Der Mindestbestellwert liegt wie immer bei nur 25 Euro und der Versand innerhalb Deutschlands bleibt für Sie kostenfrei. Bitten beachten Sie: Diesen Gratiswein erhalten Sie nur bei einer Internetbestellung, nicht beim Einkauf in den Filialen.

Genießen Sie diesen tollen Wein und vertrauen Sie weiter auf Wein & Vinos! Wir werden Sie nicht wieder enttäuschen!

Liebe Grüße,



Jörg Horn
Gründer und Geschäftsführer
Wein & Vinos

Pago de Vallegarcía
Hipperia 2007

im Wert von
26,90 Euro



Mein Geschenk für Sie!

Mit diesem hochwertigen Rotwein entschuldige ich mich dafür, dass Ihnen unsere Softwareumstellung die Freude über Wein & Vinos und unsere Weine getrübt hat. Und ich möchte Ihnen aufrichtig danken, wenn Sie uns diesen Ärger verzeihen und uns weiterhin treu bleiben.

[P.S.]

So kommen Sie zu Ihrer Gratisflasche: Geben Sie bei Ihrer nächsten Bestellung in unserem Internetshop auf www.vinos.de – Lieferung deutschlandweit frei Haus schon ab 25 Euro Bestellwert – im Kassenbereich „SOFTWARE“ in das Gutscheincode-Feld ein (groß und ohne Anführungszeichen geschrieben). Und schon ist die Flasche gratis mit dabei! Gültig im ganzen Monat März (also bis 31.03.2013). Nicht verpassen!