

Kundenservice – echte Teamarbeit

Wer gerne berät und unterstützt, ist beim Customer Service von Rieck Fulfillment Solutions (RFS) genau richtig. Im Minutentakt klingeln die Telefone in dem Berliner Büro, regelmäßig landen Mails in den Postfächern der sieben Mitarbeiterinnen. Das Service-Team ist das Verbindungsglied zwischen den Kunden und dem Rieck-Lagerlogistikterminal im Süden Berlins, in Sichtweite zum Flughafen Berlin-Schönefeld. Täglich gehen Fragen zu Wareneingängen, Artikelbeständen oder zur Sendungsverfolgung ein. „Unser Ziel ist es, stets eine schnelle und zuverlässige Antwort zu finden. Dafür müssen wir uns mit allen Prozessen innerhalb der Logistik auskennen“, sagt Nicole Freyer, Teamleiterin im Customer Service. „Da hilft es, dass wir eng mit den Kollegen aus dem Lager und anderen operativen Bereichen vernetzt sind.“

FRÜHZEITIG INFORMIERT

Auch mit der Geschäftsführung setzt sich das Customer Service-Team einmal im Monat bei einem Frühstück zusammen.

„So erfahren wir frühzeitig von neuen Projekten oder Ideen“, berichtet die Teamleiterin. „Gleichzeitig geben uns diese Meetings die Gelegenheit, Feedback an die Entscheider zu geben und eventuell auf Bereiche hinzuweisen, die noch weiter optimiert werden können.“

ERFAHRUNG UND TEAMWORK

Neben dem bereichsübergreifenden Austausch sorgt auch die langjährige Erfahrung des Teams dafür, dass Kunden umfassend beraten oder informiert werden können. Mitarbeiterin Brygida Manthey ist beispielsweise seit knapp 20 Jahren im Rieck-Kundenservice tätig und damit der „alte Hase“ im Team. Kollegin Daniela Bley ist bereits seit zehn Jahren an ihrer Seite. „Das Service-Team ist in den vergangenen Jahren gemeinsam mit unseren Kundenprojekten gewachsen“, sagt Antje Engelmann, Geschäftsführerin von RFS. „Besonders mit der Erweiterung unseres Serviceangebotes um B2C-Fulfillment-Lösungen vor sechs Jahren

und der Eröffnung unseres neuen Standorts in Berlin-Schönefeld im vergangenen Jahr ist unser Leistungsspektrum noch vielfältiger geworden. Wir betreuen diverse Projekte – sowohl aus dem B2C- als auch aus dem B2B-Bereich.“ Und mit den steigenden Logistikanforderungen wuchs auch das Fachwissen der Service-Mitarbeiter. „Wir tauschen uns im Team regelmäßig über Entwicklungen aus“, sagt die Teamleiterin des Kundenservice. „Manchmal sind Anfragen auch komplexer, dann setzen wir uns zusammen, um eine möglichst effiziente Lösung zu finden.“ Denn für die Kollegen des RFS Customer Service ist guter Support vor allem eins: Teamarbeit.

EIN TEAM FÜR SIE:

Der Customer Service von Rieck Fulfillment Solutions steht Ihnen täglich unter 030 74006 – 0 oder per Mail unter kundenservice-rfs@rieck-logistik.de zur Verfügung.



Sechs von sieben Kolleginnen des RFS Customer Service (von links): Brygida Manthey (kleines Foto), Annika Klein, Nicole Freyer, Daniela Bley, Birgit Romanowski, Elzbieta Bondziak

