

Zehn vorbereitete Antworten. **Eine unvorbereitete Antwort kostet fünf Minuten, eine vorbereitete dreißig Sekunden.** Jede Antwort hat vier Teile: Anrede mit Namen, die Lösung, der Ausweg falls es nicht klappt, ein freundlicher Abschluss.

1 Die zehn Fragen

Diese zehn decken den weit überwiegenden Teil aller Nachrichten ab. Hak ab, welche Du bereits formuliert hast.

NR.	FRAGE	FORMULIERT	ABGELEGT
1	Wo ist meine Datei?		
2	Ich habe ohne Konto gekauft		
3	Ich finde den Download am Telefon nicht		
4	Ich kann die ZIP-Datei nicht öffnen		
5	Der Druck stimmt nicht		
6	Bekomme ich eine Rechnung?		
7	Darf ich das gewerblich nutzen?		
8	Können Sie das anpassen?		
9	Ich möchte mein Geld zurück		
10	Vorlagen: Ich kann nichts ändern		

2 Der Ort, der dreimal vorkommt

Dieser Satz gehört in die Beschreibung, ins Ablaufbild, in die Kaufnachricht und in die Anleitung. Viermal derselbe Satz, weil jeder Käufer an einer anderen Stelle sucht.

3 Meine eigenen Formulierungen

Für die drei Antworten, die am häufigsten gebraucht werden. Der dritte Teil, „falls das nicht hilft, schreib mir noch einmal“, verhindert, dass eine Antwort als Abfertigung empfunden wird.

Antwort 1: Wo ist meine Datei

Antwort 7: gewerbliche Nutzung

Antwort 9: Erstattungswunsch

4 Meine Erstattungsregel

Einmal festlegen, dann bei jedem Fall anwenden. Eine Erstattung kostet wenige Euro, eine Bewertung mit zwei Sternen kostet Sichtbarkeit für die ganze Laufzeit des Listings.

FALL	WIE ICH VORGEHE
Echter Mangel	
Missverständnis	
Fehlkauf ohne Mangel	
Ab welchem Betrag ich anders entscheide	

5 Die Pflege

Kommt eine Frage zum zweiten Mal, wird sie eine Standardantwort. Kommt sie zum dritten Mal, gehört die Antwort ins Listing oder in ein Bild. Standardantworten sind eine Übergangslösung.

NEUE FRAGE	WIE OFT	INS LISTING ÜBERNOMMEN

6 Mein Testkauf

Aus einem zweiten Konto, mit anderer E-Mail-Adresse. Kostet bei 9 Euro Verkaufspreis etwa 1,25 Euro und ist die einzige verlässliche Prüfung Deines Ablaufs.

PRÜFUNG	IN ORDNUNG	WAS ICH ÄNDERE
Bestätigungsseite mit Downloadlink		
Bestätigungsmail kommt an		
Eigene Kaufnachricht vollständig enthalten		
Alle Dateien da, richtige Fassung		
Anleitung steht oben in der Liste		
Dateinamen verständlich		
Am Telefon auffindbar		
Testkauf am		