



SUPPORT AGENTUR PREISLISTE



ENIDA SUPPORT

1. LEISTUNGSUMFANG

ENIDA übernimmt den Online Kundensupport in den Sprachen **Deutsch und Englisch**.

FULL SERVICE

Amazon FBA & FBM Händler

DE, EU, US, CA (Alle Länder)

- Käufernachrichten 365 Tage/Jahr - **24h Frist!**
- Positives Verkäufer Feedback Follow-up
- Negatives Verkäufer Feedback Follow-up & Entfernung
- Produktrezension Follow-up
- Versendung von Ersatzsendungen
- Einstellung von Rückerstattungen
- 1-week-Follow-up nach Ersatzsendungen
- Weitere Follow-ups nach Vereinbarung möglich

Onlineshop Händler

(z.B. Squarespace und Shopify)

- Käufernachrichten | Bearbeitung der Support-Mails
- Beauftragung von Ersatzsendungen
- Einstellung von Rückerstattungen
- Follow-ups & weitere Leistung nach Vereinbarung

HOLIDAY SERVICE

Versenden von standardisierten Abwesenheitsnotizen an Wochenenden & bundesweiten Feiertagen. Die Liste der zu bearbeitenden Kundennachrichten wird an den Kundensupport-Agentin weitergeleitet.

2. PREISE

ENIDA übernimmt den Online Kundensupport in den Sprachen **Deutsch und Englisch**.

ENIDA ONBOARDING

Einrichtung des Projektmanagementsystems sowie der ENIDA Wissensdatenbank und Erstellung der ENIDA Templates als Arbeitsgrundlage. **299 Euro**

GRUNDGEBÜHREN

Full Service 1. Marktplatz **pro Monat**
(z.B. .de, .com, Webshop (Supportmail), etc.) **115 Euro**

Full Service jeder weiterer Marktplatz **pro Monat**
(z.B. .fr, .es, .it, .co.uk, .nl, .com, ebay, Webshop, etc.) **15 Euro**

Holiday Service **pro Monat**
(beliebig viele Marktplätze) **100 Euro**

Die monatliche Grundgebühr wird immer berechnet, auch wenn keine Aktionen (siehe nächste Seite) anfallen. Die gebuchten Aktionen werden mit der Grundgebühr addiert.

**Alle angegebenen Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.
Es gelten unsere AGB, zu finden unter www.support.enida.de/agb**

LEISTUNGEN: "AKTIONEN"

Unsere Leistungen werden als Aktionen gezählt. Alle diese Leistungen gelten jeweils als eine Aktion:

- Beantwortung einer Käufernachricht (auch: "Erfordert keine Antwort")
- Versand einer Wochenendnotiz (Abwesenheitsnachricht)
- Rechnungsversand auf Anfrage vom Kunden
- Versenden von Ersatzprodukten
- Durchführung einer Erstattung
- Beantwortung von Kundenfragen auf Produktlisting (Amazon Answers)
- Beantwortung von 1-3 Sternebewertungen
- Beantwortung von positivem Verkäufer Feedback
- Melden von negativen Verkäufer Feedbacks/Produktrezensionen
- Produktrezensionen Missbrauch melden
- Nutzung des Bewertungsbuttons
- E-Mail von zugewiesener Enida an Händler
- Eintrag in die Support Insights (Google Sheet mit Produktwünschen/problemen von Endkunden)

VERTRAGSLAUFZEITEN

PRO AKTION

1 Jahr

2,2 Euro

6 Monate

2,4 Euro

3 Monate

2,6 Euro

Alle angegebenen Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.
Es gelten unsere AGB, zu finden unter www.support.enida.de/agb



**FRAGEN?
MELDEN!**

**SUPPORT@ENIDA.DE
SUPPORT.ENIDA.DE**