# Kommunikation an die Kund*innen

Wie kommuniziert die Smart Coop Austria mit den Kund*innen über das Portal?

- E-Mails aus dem Smart-Portal

# E-Mails aus dem Smart-Portal

Wir wissen, wie wichtig für unsere Mitglieder eine transparente Kommunikation mit den Kund*innen ist. Deshalb findest Du hier eine Übersicht von allen E-Mail Benachrichtigungen, die deine Kund*innen im Laufe der Auftragsabwicklung und Rechnungstellung bekommen können.

Falls du die Bestätigung durch Kund*innen nicht übersprungen hast, bekommen die Kund*innen eine E-Mail mit dem Link zum Portal, wo sie alle von dir angegebenen Daten prüfen und direkt bestätigen können. Die Kund*innen brauchen keinen Login zum Portal, um die Bestätigung abzurufen.

**Neuer Auftrag zur Bestätigung / New Order awaiting your confirmation**

Diese Nachricht wird einen Tag vor Ablauf des Gültigkeitsdatums bei Aufträgen über 5000€ versandt.

+++ English translation below +++

Guten Tag,
bitte finden Sie [hier] {link to the order} das Angebot für die Leistungen von {member name}. Sie
können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie auf
"Bestätigen" klicken.
Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns
diese mit.
Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für
die Ablehnung der Bestellung mit.
Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,
Please find [here] {link to the order} the offer for the services of {member name}. You can check the
data and confirm the order here until: {validity of offer date} by clicking on “Accept”.
Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know.
Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for
rejecting the order is.
We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

## Auftragsbestätigungsseite im Kund*innen-Ansicht

In der Bestätigungslink kann die bevorzugte Sprache ausgewählt werden, die vom Mitglied eingetragene Daten von Kund*in überprüft werden und entweder bestätigt oder abgelehnt werden. Es gibt auch die Option, Änderungen anzufragen. In jedem Fall bekommst du direkt eine Benachrichtigung per E-Mail.

image.png

image.png

**Neuer Auftrag über 6000 EUR zur Bestätigung / New Order over 6000 EUR for confirmation**

+++ English translation below +++

Guten Tag,

bitte finden Sie [hier] {link to the order client confirmation page} das Angebot für die Leistungen von {member first and last name}. Sie können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie das pdf herunterladen, unterschreiben, wieder hochladen und auf "Bestätigen" klicken. Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns diese mit. Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für die Ablehnung der Bestellung mit.

Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,

Please find [here] {link to the order client confirmation page} the offer for the services of {member name}. You can check the data and confirm the order here until: {validity of offer date} by downloading the pdf, signing, uploading the signed pdf and clicking on “Accept”. Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know. Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for rejecting the order is. We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

**Erinnerung: Neuer Auftrag über 6000 EUR zur Bestätigung / Reminder: New Order over 6000 EUR for confirmation**

+++ English translation below +++

Guten Tag,

bitte finden Sie [hier] {link to the order client confirmation page} das Angebot für die Leistungen von {member first and last name}. Sie können die Daten überprüfen und den Auftrag bis zum: {validity of offer date} bestätigen, indem Sie das pdf herunterladen, unterschreiben, wieder hochladen und auf "Bestätigen" klicken. Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte klicken Sie auf "Änderungen anfragen" und teilen Sie uns diese mit. Sollten Sie den Auftrag ablehnen wollen, klicken Sie bitte auf "Ablehnen" und teilen uns den Grund für die Ablehnung der Bestellung mit.

Wir freuen uns auf unsere Zusammenarbeit bezüglich der Leistungen von {member name}.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,

Please find [here] {link to the order client confirmation page} the offer for the services of {member name}. You can check the data and confirm the order here until: {validity of offer date} by downloading the pdf, signing, uploading the signed pdf and clicking on “Accept”. Do you have questions or remarks? Please click on “Request changes” and let us know. Should you want to reject the order, please click on “Reject” and let us know what the reason for rejecting

the order is. We are looking forward to our cooperation regarding the services of {member name}.

Kind regards,
the Smart Cooperative

**Rechnung / Invoice**

Sobald die Rechnung erstellt ist, kann sie vom Smart-Team oder direkt vom Mitglied an die Kund*in geschickt werden. Die Kund*in bekommt die Rechnung als PDF-Datei mit der folgenden Benachrichtigung per E-Mail. Als Mitglied bekommst du die E-Mail ebenfalls in CC.

+++ English translation below +++

Guten Tag,
Anbei finden Sie die Rechnung für die im Auftrag {order number} vereinbarten Leistungen unseres Mitglieds {Me
mber name} vom {order date}.
Bitte geben Sie bei der Überweisung die Rechnungsnummer {Invoice number} im Feld "Verwendungszweck"
an. Bitte achten Sie darauf, dass die Bankgebühren von Ihrer Seite getragen werden.
Bei weiteren Fragen können Sie sich gerne an uns wenden.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++
Dear Client,
Please find attached the invoice for the services of our member {member name} as agreed in order {order
number} from {order date}.
If possible, please include the invoice number {invoice number} in the field „reason for payment/transfer“ when
making the transfer. Please make sure that bank fees are being carried by your side.
Please do not hesitate to get in touch if you have any further questions.

Best regards,
the Smart Cooperative

**Storno zu Rechnung / Cancellation of Invoice**

Folgende Benachrichtigung wird bei der Stornierung der Rechnung verschickt:

+++ English translation below +++

Guten Tag,
anbei finden Sie die Stornorechnung für Rechnung {invoice numer} und die Leistungen von unserem Mitglied {M
ember name}.
Bei Fragen oder Anmerkungen wenden Sie sich gern an uns.

Mit freundlichen Grüßen,
die Smart Genossenschaft

+++
Dear Client,
Please find here the cancellation of the invoice {invoice numer} for the services of our member {member name}.
Please don't hesitate to contact us in case of questions.

Best regards,
the Smart Cooperative

**Zahlungserinnerungen / Payment reminders**

Sobald das Zahlungsziel nicht erreicht wird, schicken wir eine Zahlungserinnerung per E-Mail. Das Mitglied wird ebenfalls in CC informiert. Wir schicken bis zu 3 Zahlungserinnerungen.

**1. Zahlungserinnerung**

+++ English translation below +++

Guten Tag,
zur Rechnung {Invoice Number} für die Leistungen von {Member Name} haben wir bisher noch keinen
Zahlungseingang verzeichnet.
Wir wissen, dass im Alltagstrubel leicht etwas übersehen wird und möchten daher freundlich an diese Rechnung
erinnern. Wir bitten um Überprüfung und gegebenenfalls um baldige Begleichung des ausstehenden Betrags.
Falls die Zahlung mittlerweile erfolgt ist, kann dieses Schreiben als gegenstandslos betrachtet werden.

Vielen Dank!
Die Smart Genossenschaft

+++

Dear Client,
We have not yet received payment for the invoice {invoice number} for {Member name}'s services.
We know that in the daily hustle and bustle something is easily overlooked and would therefore like to kindly
remind you of this invoice. We ask that you check and, if necessary, pay the outstanding amount as soon as
possible.
If payment has been made in the meantime, this letter can be considered irrelevant.

Thank you very much!
The Smart Cooperative