

Burgkunstadt, 24. Juli 2024

## Langfristige Partnerschaft

### Lebkuchen-Schmidt setzt auf Customer Service von BFS Baur Fulfillment Solutions

**Der traditionsreiche Gebäck-Hersteller Lebkuchen-Schmidt vertraut seit Ende vergangenen Jahres auf die Kundenservice-Dienstleistungen von BFS. Die vereinbarte Partnerschaft im telefonischen Kundenkontakt wurde nun deutlich ausgeweitet. Seit Kurzem sind die Customer Service-Mitarbeitenden bei BFS Hauptdienstleister des Nürnberger Unternehmens.**

Bereits seit Anfang November 2023 unterstützt BFS Baur Fulfillment Solutions Lebkuchen-Schmidt in der telefonischen Kundenbetreuung. Dabei übernehmen die Mitarbeitenden sowohl die Bestellannahme als auch die Beratung bei Produkt- und Lieferanfragen. Zudem stehen sie für Auskünfte zu Zahlung und Rechnung zur Verfügung. „Entlang der Customer Journey stehen meine Kolleg\*innen mit Rat und Tat zur Seite. Montags bis samstags von 8 bis 20 Uhr sind wir für die Kund\*innen von Lebkuchen-Schmidt erreichbar“, weiß Michaela Drexler, Teamleiterin bei BFS.

Nach der Startphase hat sich das Nürnberger Traditionsunternehmen, das 1927 gegründet wurde, nun dazu entschieden, die Zusammenarbeit mit dem BFS-Customer Service unbefristet fortzuführen. Zudem erhält und bearbeitet das BFS-Team künftig als Hauptdienstleister umfangreichere Kontaktmengen. Das Sortiment von Lebkuchen-Schmidt bietet im gesamten Jahr hochwertige Gebäckspezialitäten. Im besonders starken Weihnachtsgeschäft sind vor allem Klassiker wie Lebkuchen, Spekulatius und andere Gebäckvarianten begehrt. Folglich ist das Anrufaufkommen in der Bestell- und Servicehotline in diesem Zeitraum erhöht. In Spitzenzeiten unterstützen daher weit über 30 Customer Service-Expert\*innen von BFS den Kundenservice des Süßwaren-Herstellers.

Hendrik te Heesen, bei Lebkuchen-Schmidt für den Kundenservice verantwortlich, unterstreicht: „Wir haben BFS als passgenauen Dienstleister kennengelernt und sind mit der Bearbeitungsqualität sehr zufrieden. Eine individuelle Betreuung unserer Kundinnen und Kunden steht dabei immer klar im Mittelpunkt. Daher ist es nur folgerichtig, dass wir unsere Partnerschaft nun festigen und ausweiten“.

„Meine zahlreichen Kolleg\*innen bearbeiten tagtäglich mehrere Tausend telefonische und schriftliche Anfragen von Kund\*innen unserer Auftraggeber. Dass nun ein weiteres namhaftes Unternehmen auf unsere Expertise und unseren Qualitäts- und Serviceanspruch setzt, ist eine tolle Bestätigung. Ich freue mich sehr über das entgegen gebrachte Vertrauen“, fasst Mandy Roy, BFS-Divisionsleiterin, zusammen.

## Über die Unternehmen

### **BFS Baur Fulfillment Solutions**

BFS Baur Fulfillment Solutions ist der Lösungsanbieter für E-Commerce-Fulfillment und digitale Kundenkommunikation. BFS entwickelt für seine Auftraggeber maßgeschneiderte Lösungen und übernimmt die Geschäftsabwicklung in der Logistik, dem Customer Service, dem Zahlungsmanagement und der IT aus einer Hand. Zu den Kunden von BFS zählen unter anderem im Bereich Fashion die s.Oliver Group mit den Marken comma und Liebeskind Berlin sowie RedMed im Healthcare Bereich. Das Unternehmen wurde im Jahr 2004 als Mitglied der BAUR-Gruppe gegründet und ist somit Teil der Otto Group.

[www.baur-fs.de](http://www.baur-fs.de)

### **Lebkuchen-Schmidt**

Lebkuchen-Schmidt ist der wohl bekannteste Hersteller der weltberühmten Nürnberger Spezialität und anderer feiner Backwaren sowie der älteste und größte Lebkuchen-Versandhändler der Welt. Das Unternehmen verschickt seine unverwechselbaren Pakete bereits seit 1927.

Der legendäre Ruf von Schmidt basiert vor allem auf dem unverwechselbaren Geschmack und der außergewöhnlichen Qualität seiner Spezialitäten. Die weihnachtlichen Klassiker vom edlen Schoko-Elisen bis zum saftigen Zimstern oder die ganzjährig erhältlichen Gebäckvarianten werden auch heute noch mit viel Leidenschaft nach überlieferten Rezepten und nur aus hochwertigsten Zutaten hergestellt. Außerdem kreieren die so traditionsbewussten wie innovativen Schmidt-Meisterbäcker mit dem „Lebkuchen des Jahres“ immer wieder aufs Neue eine ganz besondere Variante des beliebten Klassikers. In der Hauptsaison beschäftigt das Unternehmen bis zu 1.300 Mitarbeiter am Standort Nürnberg.

[www.lebkuchen-schmidt.de](http://www.lebkuchen-schmidt.de)

### **Medienkontakt**

BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH  
Stefan Gagel · Pressesprecher  
T 09572 91 3024 · M 0175 5734288

[stefan.gagel@baur-fs.de](mailto:stefan.gagel@baur-fs.de)