

# DAS KUNDENVERSPRECHEN

Die Qualitätskriterien für zertifizierte Partner von [kundenversprechen.ch](https://kundenversprechen.ch)

## 1. MEHRWERT FÜR DEN KUNDEN

Jedes teilnehmende Unternehmen strebt für seine Kunden konstant nach einem Mehrwert.

- Die vom Unternehmen angebotenen Produkte & Services sind klar beschrieben und eindeutig.
- Preisnachlässe, Rabatt- oder Bonusaktionen sind speziell zu kennzeichnen.
- Es gibt auf den Seiten des Unternehmens keine Lockangebote.
- Kunden bekommen die versprochene Leistung geliefert. Ein spürbarer Mehrwert wird immer auch durch das Übertreffen von Kundenerwartungen geschaffen. Unternehmen teilen das Ziel, dass ihre Kunden sehr zufrieden sind.
- Sich mit persönlicher Integrität in den Dienst des Kunden zu stellen, ist der zentrale Aspekt bei der Vergabe unseres Gütesiegels.

## 2. AUFMERKSAMKEIT SCHENKEN

Kundenwünsche stehen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.

- Der Kunde erhält mehr Kontaktmöglichkeiten. Das Unternehmen berät den Kunden über mindestens einen dieser drei Kanäle: Telefon, vor Ort oder per E-Mail.
- Kunden werden nicht nur zu den angebotenen Produkten beraten, sondern auch zu allen anderen relevanten Punkten im Rahmen des Bestellprozesses (z.B. Widerrufs, Datenschutz usw.). Sorgen und Anliegen des Kunden werden ernst genommen.
- Anfragen der Kunden werden nach Möglichkeit umgehend beantwortet. Eine Antwort erfolgt normalerweise binnen 48 Stunden, sofern sie per E-Mail erbeten wird.
- Der Versand von bestellten Produkten erfolgt nach Möglichkeit umgehend.
- Unternehmen sind darauf ausgerichtet, Kunden zufriedenzustellen. Gesetzlich vorgeschriebenen Deklarationspflichten und dergleichen wird vollständig nachgekommen.

## 3. VERSPRECHEN EINHALTEN

Das Kundenversprechen sieht vor, dass Unternehmen ihr Wort gegenüber Kunden zu jedem Zeitpunkt halten müssen.

- Zusagen dürfen nicht gebrochen werden. Sollte dies zwingend nötig sein, weil zum Beispiel eine Lieferfrist aufgrund von Schwierigkeiten mit eigenen Zulieferern nicht eingehalten werden kann, muss dies offen kommuniziert werden. Das Unternehmen entschuldigt sich für dadurch verursachte Unannehmlichkeiten.
- Versprechen werden erst nach eingehender Prüfung der möglichen Einhaltung gegeben (Sorgfaltspflicht).
- Es werden keine Versprechen ausgesprochen, bei denen eine Rechtswidrigkeit deutlich wird. Alle Kundenversprechen stehen in einem rechtlichen Konsens.
- Vor der Vergabe eines Lieferversprechens sind etwaige Lieferzeiten zu überprüfen.

## 4. REKLAMATIONEN BEHANDELN

Unternehmen sind um die sofortige Klärung von Reklamationen bemüht. Dabei wird immer nach einer für den Kunden fairen Lösung gesucht.

- Wichtige Geschäftsbestimmungen (z.B. Widerruf usw.) sind eindeutig formuliert und für den Kunden einsehbar.
- Etwaige Belehrungen zur Reklamation müssen aufzeigen, unter welchen Voraussetzungen für Kunden die Reklamation möglich ist.
- Ist es aus gesetzlichen oder hygienischen Gründen notwendig, das Recht auf Widerruf einzuschränken, wird das eindeutig kommuniziert.
- Kunden können sich zu jeder Zeit an den Streitbeilegungsdienst von [kundenversprechen.ch](https://kundenversprechen.ch) werden. Die Partizipation an einem lösungssuchenden Verfahren ist für Unternehmen verpflichtend.

## 5. VERMEIDUNG VON REKLAMATIONEN

Unternehmen setzen alles daran, dass Reklamationen möglichst nicht auftreten, z.B. mit

- klaren Produktbeschreibungen und einfach dargestellten Preisen.
- eindeutig beschriebenen Anwendungsgebieten von Produkten oder Dienstleistungen.
- der Offenlegung aller notwendigen Voraussetzungen einer Teilnahme.
- Sollte beim Kunden ein Wunsch nach Reklamation spürbar werden, so wird dieser ernst genommen und der Sache wird nachgegangen.
- Unternehmen sind flexibel und finden für Kunden eine faire Lösung, um Reklamationen zu vermeiden und die Zufriedenheit zu wahren.

## 6. FACHKRÄFTE BESCHÄFTIGEN

Unternehmen werden verantwortlich geführt von seriös ausgebildeten und beruflich erfahrenen Fachkräften.

- Kundenberatungen durch fachlich versierte Mitarbeiter sind möglich und werden auf Wunsch gerne gegeben.
- Die Eigenschaften von Produkten und Angeboten sind dem beratenden Personal bekannt. In der Beratung wird der Kunde vollumfänglich aufgeklärt.
- Es kann kompetent Auskunft zu Anwendungsfragen gegeben werden.
- Auskunft ist des Weiteren möglich zur Preisgestaltung sowie zu den Vorgängen der Bestellabwicklung. Auch zu Ausnahmeregelungen kann informiert werden.

## 7. PREISE TRANSPARENT DARSTELLEN

Die Preise sind entweder offen dargestellt oder sie können auf Anfrage ohne Schwierigkeiten eingeholt werden.

- Kunden können erkennen, wie sich die Preise zusammensetzen. Die Mehrwertsteuer wird separat ausgewiesen.
- Preisbestandteile werden transparent aufgelistet. Bezugsgrösse, eventuelle Aufschläge usw. werden eindeutig kommuniziert.
- Für zahlungspflichtige Zusatzleistungen wird das Einverständnis des Kunden separat eingeholt.

## 8. INFORMATIONEN EINHOLBAR

Es ist für Interessenten jederzeit möglich, Informationen über das anbietende Unternehmen einzuholen.

- Unternehmen präsentieren sich auf [kundenversprechen.ch](https://kundenversprechen.ch) mit einem stets aktuellen und eigenständig aktualisierten Business-Profil.
- Auf der Firmen-Website sind genügend viele Informationen zu finden, um sich als Kunde ein Bild über das Unternehmen zu machen. Adresse, Geschäftsinhalt und mögliche Kontakte sind anzugeben. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Kennzeichnungspflicht.
- Änderungen im Geschäftsinhalt werden auf der Firmen-Website und im Kundenversprechen-Profil bekannt gegeben.
- Informationen rund um die Bestellung sind öffentlich einsehbar.
- Informationen zur Rechtsform, zu Vertretungsberechtigten und diesbezügliche Angaben sind im Handelsregister ersichtlich.

## 9. BERATUNG DES KUNDEN

Unternehmen sprechen ihre Kunden persönlich an und bieten eine gute Beratung.

- Der Kundenservice ist hochwertig, zuverlässig und verfügbar.
- Es werden mündliche und schriftliche Versprechen eingehalten.
- Kunden fühlen sich gut beraten, ernst genommen und werden höflich und zuvorkommend behandelt.
- Der Geschäftsinhalt ist für den Kunden eindeutig erkennbar. Hinweise zum Datenschutz werden deutlich gemacht und die Verwendung der angegebenen Daten wird klar kommuniziert.
- Unternehmen müssen eine fachgerechte und freundliche Beratung des Kunden sicherstellen.

**10. EINHALTUNG PRINZIPIEN**

Unternehmen richten sich im alltäglichen wirtschaftlichen Verhalten an den Werten ihres Kundenversprechens aus.

- Das Leitbild von [kundenversprechen.ch](http://kundenversprechen.ch) wird vom Unternehmen im Alltag mit Leben erfüllt.
- Die Einhaltung des Kundenversprechens wird digital über die Funktion von Kundenbewertungen gemessen.
- Die Einhaltung des Kundenversprechens ist für das Unternehmen eine Selbstverständlichkeit.
- Das Versprechen, sich an die Qualitätskriterien zu halten, wird vom Unternehmen mit einer rechtsgültigen Unterschrift unterzeichnet.

10. März 2021 | Schweizerischer Konsumentenbund, Bern

Durch unsere Unterschrift verpflichten wir uns zur Einhaltung der Kundenversprechen-Qualitätsrichtlinien.

Firma: .....

Datum: .....

Unterschrift: .....

Bitte schicken Sie uns ein unterschriebenes Exemplar als PDF-Scan an [info@kundenversprechen.ch](mailto:info@kundenversprechen.ch)

