

konsumenten**bund**



DAS KUNDEN- VERSPRECHEN

KONSUMENTENSCHUTZ-GÜTESIEGEL DES SCHWEIZERISCHEN KONSUMENTENBUNDS



DE



FR



IT



01 / WILLKOMMEN

Willkommen.

Mit dem Kundenversprechen gehören Sie zu einem Netzwerk Schweizer Unternehmen, die sich einem gemeinsamen Anspruch verpflichtet haben:

gute Arbeit, faire Beziehungen und zufriedene Kunden.

Danke, dass Sie dabei sind.



Ein Zeichen. Vier Sprachen. Ein verbindlicher Anspruch.

Ein Wort zählt.

Das Kundenversprechen ist das verbindliche Versprechen eines Unternehmens, sich gewissenhaft in den Dienst seiner Kundinnen und Kunden zu stellen.

Es steht für Qualität, Service, Fairness und das Streben nach dauerhaft hoher Kundenzufriedenheit.

Sie geben das Versprechen.

Wir machen es sichtbar.

Ihre Kunden bestätigen es.

QUALITÄT

Wir streben nach Qualitätsprodukten und -dienstleistungen.

BERATUNG

Wir beraten Kunden bei ihren Anliegen seriös und umfassend.

SERVICE

Wir erledigen Aufträge nach bestem Wissen und Gewissen.

FACHEXPERTISE

Wir arbeiten professionell und verstehen unser Handwerk.

LEIDENSCHAFT

Wir versuchen Kundenerwartungen konstant zu übertreffen.

FAIRNESS

Wir suchen gemeinsam pragmatisch nach guten Lösungen.

Unser Ehrenkodex.

Wer das Kundenversprechen trägt, verpflichtet sich, Qualität anzustreben, seriös und umfassend zu beraten und Aufträge gewissenhaft auszuführen.

Professionell zu arbeiten. Lösungsorientiert zu handeln. Kundinnen und Kunden fair zu begegnen.

Kurz gesagt:

Wir wollen, dass Kunden zufrieden sind.



VERTRAUEN WIRD SICHTBAR

Ein Versprechen muss sich bewähren.

Kundinnen und Kunden können ihre Erfahrungen teilen und damit zeigen, ob ein Unternehmen sein Kundenversprechen hält.

Bewertungen schaffen Transparenz. Kritik schafft die Möglichkeit, besser zu werden. Und wenn es einmal schwierig wird, kann der Konsumentenbund vermitteln.

Vertrauen entsteht nicht durch ein Logo.

Sondern dadurch, dass ein Versprechen eingehalten wird.

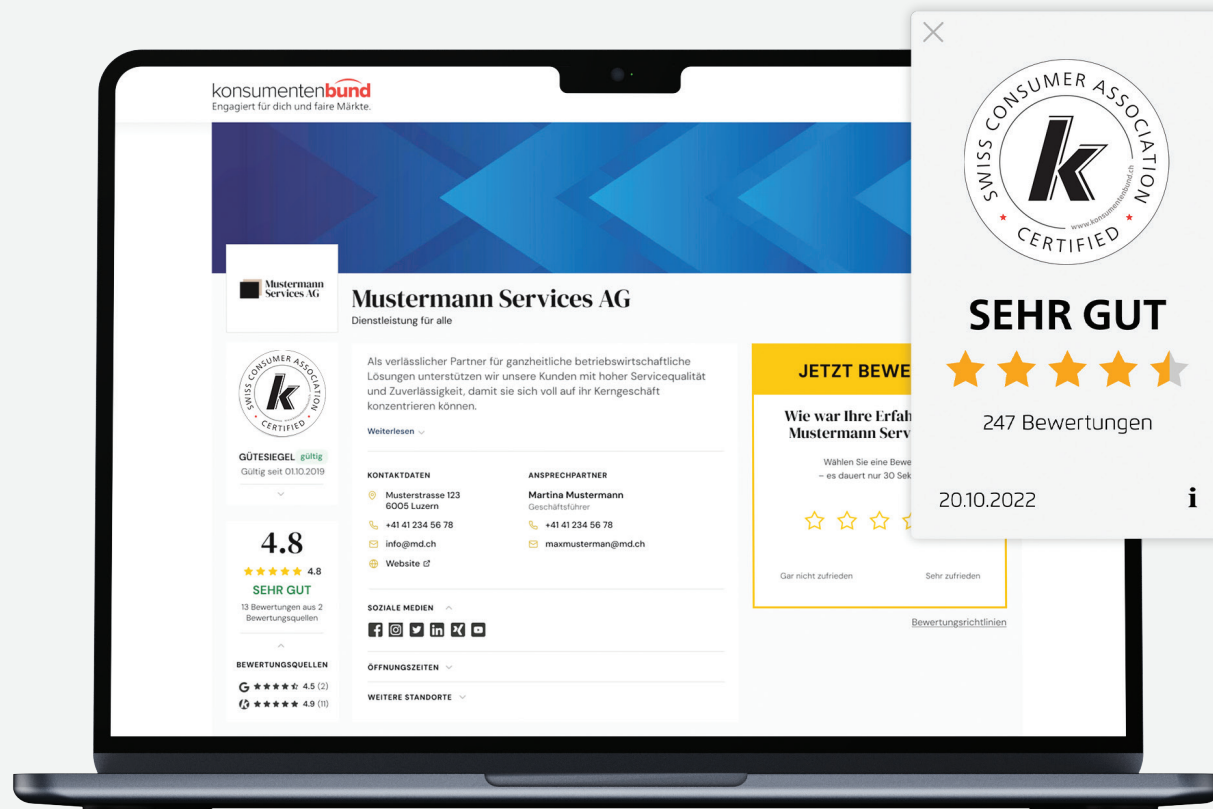
DO.

- ✓ **Versprechen halten.**
- ✓ **Kunden ernst nehmen.**
- ✓ **Kritik beantworten.**
- ✓ **Lösungen suchen.**
- ✓ **Profil aktuell halten.**
- ✓ **Echte Bewertungen fördern.**

DON'T.

Vertrauen nicht missbrauchen.

- Keine Fake-Bewertungen.
- Keine irreführende Verwendung des Siegels.
- Beschwerden nicht ignorieren.
- Keine Veränderung des Siegels.



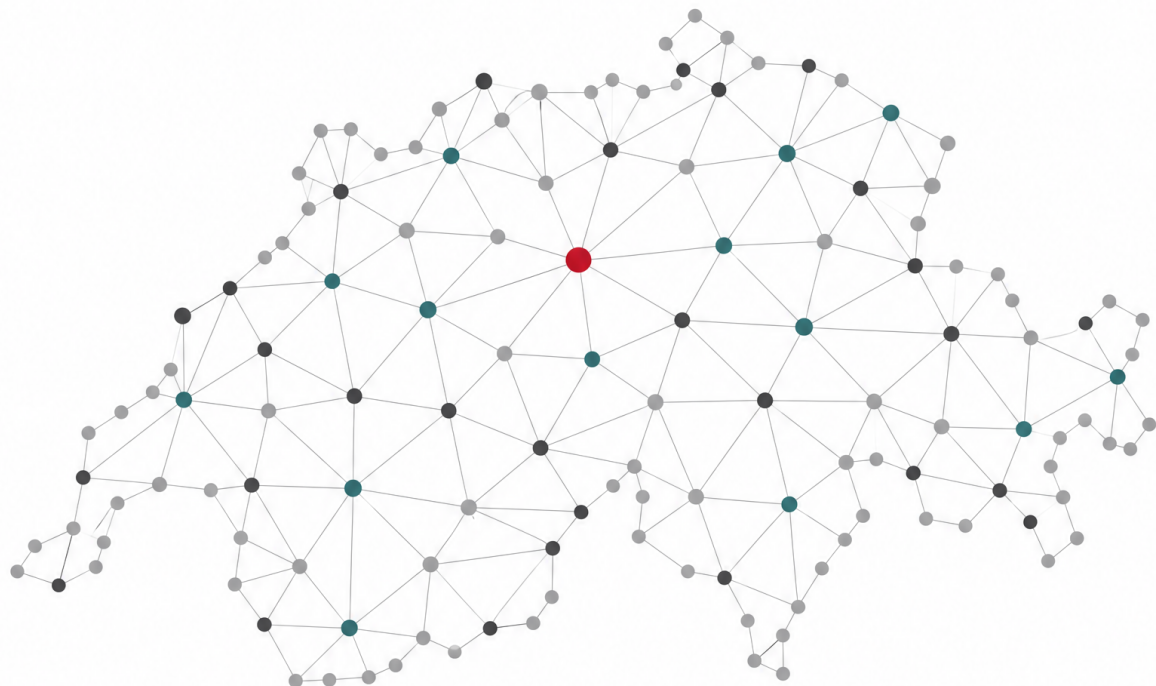
Zeigen Sie, wofür Sie stehen.

- Website
- E-Mail-Signatur
- Offerten

Online idealerweise immer mit Ihrem persönlichen Profil beim Konsumentenbund verlinken.

Ihr Kundenversprechen gehört dorthin, wo Vertrauen entscheidet.

Machen Sie Ihr Kundenversprechen sichtbar.



Ein Netzwerk, das Verantwortung sichtbar macht.

Gemeinsam für einen fairen Markt.

Der Schweizerische Konsumentenbund wurde aus der Überzeugung gegründet, dass Konsumentinnen und Konsumenten Orientierung und verlässliche Informationen brauchen.

Heute gehen wir diesen Weg gemeinsam mit Unternehmen, die Verantwortung für ihre Kundenbeziehungen übernehmen.

**Guter Konsumentenschutz
braucht gute
Unternehmen**

**Schön, dass Sie
dazugehören.**

konsumenten**bund**

Kundenversprechen

Schweizer Konsumentenschutz-Gütesiegel

Schweizerischer Konsumentenbund

Swiss Consumer Association

[konsumentenbund.ch](https://www.konsumentenbund.ch)

