

# Das Signet „Serviceversprechen“



**Verbraucherschutz.de** ist bundesweit die größte und gewichtigste Verbraucherschutzorganisation, die den Verbrauchern kostenlos zur Seite steht, absolut unabhängig agiert und bisher von über 20 Millionen Verbrauchern besucht wurde.

**Jeden Monat kommen über 300.000 neue Besucher hinzu, die unseren Rat oder Hilfe benötigen.**

Ein Großteil der Verbraucher hat Fragen zur Servicefreundlichkeit von Firmen. Deshalb benennt Verbraucherschutz.de den Verbrauchern servicefreundliche Unternehmen und warnt vor unseriösen Unternehmen. Servicefreundliche Unternehmen geben uns durch ein Serviceversprechen auf der Partnervereinbarung an, welche die besonderen Merkmale ihres Kunden-Service und ihrer Kunden-Freundlichkeiten sind.

## Leistungen und Vorteile

- **Wir suchen nur eine servicefreundliche Firma** jeder Branche pro Region.
- Durch die ganzseitige Veröffentlichung Ihres Serviceversprechens auf Verbraucherschutz.de besteht **absolute Transparenz** über den Service Ihrer Firma für Ihre jetzigen und zukünftigen Kunden.
- Das Unternehmen darf auf seiner Homepage, bei sämtlicher Werbung und jedem Schriftverkehr (z.B. Angebote und Rechnungen) **das Signet „Verbraucherschutz.de Serviceversprechen“ verwenden.**
- Durch die Veröffentlichung Ihres Serviceversprechens können Sie **Altkunden binden und Neukunden gewinnen.**
- Alle Verbraucher, die Rat oder Hilfe bei uns suchen, sehen, dass ausgewählte Firmen mit ihren besonderen Qualitäten benannt werden. Dieses führt unweigerlich zu einer positiven Mund-zu-Mund-Werbung für die entsprechenden Unternehmen und wird damit ihr **Image und ihren Bekanntheitsgrad nachhaltig erhöhen.**
- Durch die Nutzung der Kommentarfunktion oder eines Meinungsfragebogens erhält die Firma ein **Feedback der Kunden.** Mit dem von uns zur Verfügung gestellten QR-Code können die Kunden der genannten Firmen sofort per Smartphone ihr Serviceversprechen überprüfen und einen Kommentar, der erst veröffentlicht wird, nachdem das Unternehmen informiert wurde, unter Ihren Artikel schreiben. **Schmähekritik wird nicht veröffentlicht!**
- Nach Veröffentlichung von mindesten 12 Kommentaren, **schreiben wir unsere Mitglieder** (gesamt 35000) in Ihrer Region oder bundesweit **an, um Ihre Firma zu empfehlen.**
- **Wir vermitteln im Streitfälle zwischen Verbraucher und Unternehmen.** Sind Verbraucher unzufrieden, schreiben Sie Ihre Beschwerden in Foren und richten damit sehr großen Schaden für ein Unternehmen an. Wenn die Kunden das Servicezeichen vom Verbraucherschutz.de sehen, schreiben sie nicht anonym in Foren, sondern sie schreiben uns an.
- Meist scheuen sich Kunden davor, ihre Beschwerde direkt an die Firma weiterzugeben und beauftragen beim nächsten Mal lieber ein anderes Unternehmen. Durch unser **Beschwerdemanagement** hat jedes Unternehmen die Möglichkeit, aufgrund unserer Hinweise den Mitarbeitern punktgenaue Hilfestellung zu geben.
- Wir schalten uns bei Beschwerden ein, gehen den Beschwerden in Zusammenarbeit mit den Firmen nach, und erreichen so, dass die Verbraucher zufrieden gestellt sind, und das Image der Firma steigt. Das heißt, dass das Servicezeichen vom Verbraucherschutz.de auch **ein Schutzschild für die Firmen** darstellt.
- Oftmals ist es den jeweiligen Mitarbeitern nicht einmal bewusst, dass sie einen Kunden verärgert hatten. Wir haben von einigen Firmeninhabern erfahren, dass deren Mitarbeiter sich nach Verleihung des Servicezeichens noch stärker mit ihrer Firma identifiziert haben und noch aufmerksamer den Kunden gegenüber geworden sind. **Weil sie darauf stolz sind!**