



RUNDBRIEF

FÜR MITGLIEDER, FÖRDERER UND PARTNER
SCHWEIZERISCHER KONSUMENTENBUND

Schweizerischer Konsumentenbund • Murbacherstrasse 19 • 6003 Luzern • ☎ 031 343 10 10 • www.konsumentenbund.ch

Der moderne Weg des Konsumentenschutzes:

*Lautstark für digitales **Vertrauen!***



***Macht der Bewertung:
Die Stimme der Konsumenten***

Seite 3

***Feedback als Währung:
Wertvolles Gut für Unternehmen***

Seite 4



Das Wort der Präsidentin

Liebe Mitglieder, Förderer und Partner

Die Digitalisierung hat die Dynamik zwischen Konsumenten und Unternehmen grundlegend gewandelt, was sowohl neue Herausforderungen als auch Chancen mit sich bringt. In der heutigen Zeit sind physische Produkte und Dienstleistungen nur ein Teil der Gleichung; digitale Faktoren wie Online-Reputation, Kundenbewertungen und die Transparenz von Geschäftspraktiken haben in den letzten Jahren massiv an Bedeutung gewonnen.

Digitales Vertrauen zu schaffen, ist das neue Paradigma des Konsumentenschutzes

Der Konsumentenbund hat es sich vor einigen Jahren zur Aufgabe gemacht, diesen Wandel nicht nur zu begleiten, sondern auch aktiv mitzugestalten. Unser Engagement konzentriert sich seither auf den Konsumentenschutz mit einem Schwerpunkt auf digitalem Vertrauen. Dies umfasst den Betrieb unseres Digitalberatungszentrums für kostenfreie Erstauskünfte, die Bereitstellung von Expertenwissen in Online-Publikationen und die Entwicklung digitaler Vertrauenswerkzeuge für Unternehmen. Als Konsumentenschutz-Organisation erachten wir es als unsere Aufgabe, digitales Vertrauen zu ermöglichen, das zeitgemäss, effizient und zugleich unternehmensfreundlich ist.

Im vergangenen Jahr haben wir das Portal KundenVersprechen.ch übernommen, um es als Top-Qualitätssiegel für unsere Partner und die vielfältige Schweizer KMU-Landschaft anzubieten. Mit KundenVersprechen.ch fördern wir ethische Geschäftspraktiken und unter-

stützen Unternehmen bei der Umsetzung höchster Qualitätsstandards, um das Vertrauen zwischen Konsumenten und Unternehmen zu stärken.

Durch die Integration von KundenVersprechen.ch in unser Angebot betonen wir unsere Entschlossenheit, Konsumentenschutz im digitalen Zeitalter durch Transparenz, Vertrauen und Qualität neu zu gestalten – Schlüsselwerte, die in unserer zunehmend digitalisierten Wirtschaft unerlässlich sind.

Natürlich muss aber nicht immer alles digital sein. So modernisieren wir ebenfalls unseren Rundbrief: Aus der bisherigen Einzelseite wird ein vierteljährlich erscheinendes Mini-Magazin. Diese Neuerung soll unsere Kommunikation vertiefen und unsere Verbindung zu Mitgliedern, Förderern und Partnern stärken. Freuen Sie sich auf ein reichhaltigeres Leseerlebnis!

Ich danke Ihnen im Namen des Vorstandes für Ihre Treue und grosszügige Unterstützung und wünsche Ihnen allen ein grossartiges neues Jahr.

Cornelia Brun Grampe
Präsidentin
Schweizerischer Konsumentenbund

Redaktionsschluss
dieser Ausgabe:
16. Februar 2024

Wir verwenden die
maskuline Form. Es sind
auch alle weiblichen
Personen gemeint.



Konsumentenschutz im digitalen Zeitalter

Macht der Bewertung: Ihre Stimme zählt

In einer Welt, die zunehmend digitaler wird, spielen Kundenbewertungen eine entscheidende Rolle. Sie sind nicht nur ein Feedback-Instrument für Unternehmen, sondern auch ein wesentliches Entscheidungskriterium für andere Konsumenten. Jede Bewertung, ob positiv oder negativ, trägt dazu bei, das Kundenvertrauen zu stärken und die Qualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen zu verbessern. So funktioniert Konsumentenschutz.

Ihre Stimme hat Gewicht. Eine einzelne Bewertung mag Ihnen vielleicht unbedeutend erscheinen, doch in ihrer Gesamtheit haben Konsumentenmeinungen die Kraft, Marken zum Erfolg zu führen oder sie zu zwingen, ihre Strategien zu überdenken. Bewertungen bieten eine direkte Linie zwischen Ihnen und den Unternehmen; sie sind ein Werkzeug der Macht, um Transparenz zu fördern und Verantwortlichkeit zu fordern.

Wie Bewertungen das Kaufverhalten beeinflussen

Studien zeigen, dass eine überwältigende Mehrheit der Konsumenten Online-Bewertungen liest, bevor sie eine Kaufentscheidung trifft. Ein Produkt oder eine Dienstleistung mit zahlreichen positiven Bewertungen zieht unweigerlich mehr Kunden an. Umgekehrt können negative Bewertungen dazu führen, dass potenzielle Käufer sich anders entscheiden. Dies unterstreicht die Bedeutung einer ehrlichen und durchdachten Bewertung.

Nutzen Sie die Macht einer Be-WERT-ung

Indem Sie Bewertungen abgeben, stärken Sie eine Kultur von Werten, nämlich Ehrlichkeit und Vertrauen.

Ihre Rückmeldungen unterstützen nicht nur andere Konsumenten bei ihren Entscheidungen, sondern auch Unternehmen dabei, ihre Angebote zu verfeinern. Effizienter Konsumentenschutz basiert auf Kundenzufriedenheit, und diese auf der einfachen, aber wirkungsvollen Geste des Bewertens.

Unser Appell an Sie: Bewerten Sie bewusst und regelmässig. Ihre Stimme macht einen Unterschied – für eine transparentere und vertrauenswürdigere Wirtschaft.



Tipps für effektive Bewertungen

- **Seien Sie ehrlich:** Ihre Authentizität hilft anderen, Ihre Erfahrung nachzuvollziehen.
- **Seien Sie präzise:** Beschreiben Sie genau, was Ihnen gefallen hat oder nicht gefallen hat.
- **Bleiben Sie respektvoll:** Auch kritische Bewertungen können konstruktiv formuliert werden.
- **Versetzen Sie sich in die Lage des Unternehmens:** Verstehen Sie die Perspektive des Unternehmens, um fair zu bewerten.

Kundenbewertungen: Ein wertvolles Gut für den Unternehmenserfolg

Wenn Sie Selbstständiger oder Inhaber eines Unternehmens sind, dann haben Sie wahrscheinlich einen Auftritt im Internet. Eine eigene Firmen-Website sowie gewisse Aktivitäten in den sozialen Medien sind heutzutage selbstverständlich und werden von Kunden sogar erwartet. Mittlerweile nutzen 93% der Schweizer das Internet, um sich über Produkte und Dienstleistungen zu informieren und passende Angebote zu finden. Auch Tipps und persönliche Empfehlungen von Freunden überprüfen die meisten anschliessend online. Fakt ist: Ein guter Ruf im Internet ist für Unternehmen zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor geworden.

In dieser digital vernetzten Welt, wo ein Klick genügt, um Lob oder Kritik zu verbreiten, hat der Ruf eines Unternehmens eine neue Dimension der Bedeutung erlangt. Kundenbewertungen sind ein Schlüsselement im digitalen Erfolg, da sie authentisches Feedback bieten, das Vertrauen schafft und neue Kunden anzieht. 85% der Konsumenten vertrauen Bewertungen so sehr wie persönlichen Empfehlungen, was ihre Macht in der Neukundengewinnung unterstreicht.

Die Wahrnehmung Ihres Unternehmens mitgestalten

Bewertungsportale erweitern die Reichweite, da sie tausende potenzielle Kunden erreichen, die nach glaubwürdigen Dienstleistungen suchen. Zudem signalisieren positive Bewertungen hohe Kundenzufriedenheit, was in einer Zeit, in der Qualität und Service zählen, entscheidend ist. Durch proaktives Einholen von Feedback können Unternehmen ihre Online-Reputation aktiv gestalten und die Kundentreue stärken. Plattformen wie KundenVersprechen.ch ermöglichen es, Bewertungen effektiv zu verwalten und zu präsentieren, was den Weg für nachhaltiges Wachstum und Erfolg ebnet.

Erkennen Sie den Wert von Be-WERT-ungen

Diese strategische Nutzung von Kundenfeedback geht über reine Zufriedenheitsmessungen hinaus. Sie dient als direkter Kanal, um potenzielle Kunden von der Qualität und Zuverlässigkeit der angebotenen Produkte und Dienstleistungen zu überzeugen. Ein

positives Feedback-Programm aktiviert nicht nur zufriedene Kunden als Botschafter der Marke, sondern bietet auch wertvolle Einblicke, um das Angebot kontinuierlich zu verbessern und so den Marktbedürfnissen besser zu entsprechen. In einem digital vernetzten Marktumfeld, wo Meinungen und Erfahrungen schnell geteilt werden, kann die proaktive Pflege von Kundenbewertungen entscheidend sein, um sich von der Konkurrenz abzuheben und langfristig erfolgreich zu sein.

Unser Appell an Sie: Nutzen Sie Kundenbewertungen strategisch, um Ihre Marktpräsenz zu erhöhen und Ihre Beziehung zu Kunden zu festigen. Sie sind nicht nur Feedback, sondern auch ein wertvolles Werkzeug, um Ihr Geschäft voranzubringen.

Mehr zum Thema im
Erklärungsvideo des SKB



Richtiger Umgang mit Bewertungen

- **Bewertungen aktiv einholen:** Motivieren Sie Kunden direkt nach ihrer Erfahrung zur Abgabe von Feedback.
- **Zeitnah antworten:** Reagieren Sie schnell auf alle Bewertungen.
- **Feedback für Verbesserungen nutzen:** Identifizieren Sie Verbesserungspotenziale und setzen Sie diese um.
- **Positive Bewertungen nutzen:** Zeigen Sie gute Bewertungen prominent, um Vertrauen aufzubauen.



KundenVersprechen.ch: Das Qualitätslabel des SKB

Wir wollten ein Tool entwickeln, das Schweizer KMU dabei helfen soll, ihren guten Ruf im Internet zu stärken, mehr Bewertungen auf Google zu erhalten und sich mit potenziellen Kunden zu verbinden

Die Initialzündung für KundenVersprechen.ch erfolgte im Jahr 2015 mit der Konzeption eines digitalen Einkaufsführers, damals noch unter dem Namen locator.ch – Die Gelben Seiten der rechtschaffenen Unternehmen. Seit 2023 ist KundenVersprechen.ch das offizielle Qualitätslabel des Schweizerischen Konsumentenbunds.

Als mission-based Startup zielte KundenVersprechen.ch von Anfang an darauf ab, weit mehr als nur ein weiteres Bewertungsportal zu sein. Unser Ziel war es, eine Schweizer Online-Plattform zu etablieren, die KMU für höchste Qualitäts- und Service-Standards auszeichnet. Im Mittelpunkt sollte die Selbstverpflichtung von Unternehmen stehen, höchste Kundenzufriedenheit für Konsumenten und Geschäftskunden zu gewährleisten. Nutzer der Plattform profitieren von der Möglichkeit, Empfehlungen abzugeben sowie digitale Tools zur Optimierung der Online-Reputation und zur Leadgenerierung einzusetzen.

Übernahme durch den Konsumentenbund

Mehr als 2'000 Schweizer Unternehmen haben sich mittlerweile auf KundenVersprechen.ch registriert. Mit der Übernahme der Onlineplattform durch den Konsumentenbund bleibt die Grundausstattung,



einschliesslich Unternehmensprofil, Ehrenkodex-Gütesiegel und Kundenfeedback-Programm für die angeschlossenen Partnerunternehmen unverändert. Durch die direkte Verantwortung für das Gütesiegel erhöht der Konsumentenbund jedoch seine Strahlkraft und maximiert auch seinen Nutzen. KundenVersprechen.ch erfüllt alle Bedingungen für die Schaffung von digitalem Vertrauen und stärkt zudem den Einsatz des Konsumentenbunds für wirtschaftsliberalen Konsumentenschutz. Es freut uns sehr, dass wir als Gründerteam den Online-Service aufrechterhalten und im Rahmen des Konsumentenbundes weiter ausbauen dürfen.



Buchempfehlung:

«Die neue digitale Welt verstehen»

Wie funktioniert die wichtigste Technologie unserer Zeit – Internet und WWW? Die Autoren erklären in einfacher Sprache und in kurzen Abschnitten die einzelnen technischen Bausteine und Organisationsstrukturen, die hinter der grössten Innovation der Gegenwart stehen. Damit leisten sie einen Beitrag zur digitalen Aufklärung: Nur wer weiss, wie die Technologien funktionieren, die unseren Alltag bestimmen, kann souverän mit ihnen umgehen.

Taschenbuch, CHF 23.90, Springer Berlin, ISBN 978-3-662637-01-2

Neue Geschäftsstelle in der Stadt Luzern

Ein Ankerpunkt für verstärktes Engagement und Vereinswirken

Nach dem Umzug des Konsumentenbundes von Bern nach Luzern im Januar 2023, bezog dieser zunächst Räumlichkeiten als Untermieter bei der Digitalagentur Kvmedia. Im Zuge der Übernahme der Verantwortung für den Online-Service KundenVersprechen.ch, ergriff der Konsumentenbund die Gelegenheit, die Büros an der Murbacherstrasse 19 in Luzern vollständig zu übernehmen, während Kvmedia in den Kanton Schwyz umzog.

Die Entscheidung für Luzern als neuen Standort basierte auf strategischen Überlegungen. Die zentrale Lage prädestiniert Luzern als idealen Ort für den Konsumentenbund, um seine Vernetzung und Zusammenarbeit mit Partnern, Mitgliedern und einer breiten Öffentlichkeit effizient zu gestalten.

Ein Bekenntnis zur Innerschweiz

Von unserem Sitz in Luzern aus streben wir danach, den Konsumentenbund kontinuierlich weiterzuentwickeln und auszubauen. In dieser malerischen Stadt, die sowohl durch ihre historische Bedeutung als auch durch ihre lebendige Gegenwart besticht, finden die kreativen und operativen Prozesse unserer Arbeit statt. Hier entstehen neue Produkte und Dienstleistungen, die darauf abzielen, den Konsumentenschutz auf innovative Weise zu stärken. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geniessen die inspirierende Atmosphäre Luzerns, die nicht nur die Qualität



ihrer Arbeit, sondern auch ihr Wohlbefinden positiv beeinflusst. Luzern bietet somit nicht nur einen schönen Hintergrund für unsere Tätigkeit, sondern fungiert auch als kraftvolles Zentrum, von dem aus wir unsere Mission, den Konsumentenschutz voranzutreiben, mit Energie und Engagement verfolgen.

Aufgaben der Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle des Konsumentenbunds übernimmt eine Vielzahl essenzieller Aufgaben, die für den reibungslosen Betrieb und die Verwirklichung der Organisationsziele unerlässlich sind. Sie dient als





das administrative und operative Herzstück, wo strategische Planungen in konkrete Aktionen umgesetzt werden. Zu ihren Hauptaufgaben gehört die Koordination und Umsetzung der täglichen Verwaltungsarbeiten, die Organisation von Veranstaltungen und Vereinsaktivitäten sowie die Pflege der Kommunikation mit Mitgliedern, Partnern und der Öffentlichkeit.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch

Die Präsenz des Konsumentenbunds gleich beim Bahnhof in Luzern bringt zudem den Vorteil mit sich, dass wir für unsere Mitglieder und Interessenten leicht erreichbar sind. Unsere Geschäftsstelle ist von Montag bis Freitag, jeweils von 9 bis 12 Uhr, geöffnet. Wir laden alle ein, die an unserer Arbeit interessiert sind oder Unterstützung im Bereich des Konsumentenschutzes suchen, uns zu besuchen und direkt mit unserem Team in Kontakt zu treten. Ob es darum geht, Fragen zu beantworten, Unterstützung anzubieten oder Feedback und Anregungen entgegenzunehmen – wir sind hier, um zu helfen und den Dialog mit der Gemeinschaft zu fördern. Um sicherzustellen, dass Sie auf ein offenes Ohr treffen, empfehlen wir, vorab einen kurzen Anruf zu tätigen, da wir gelegentlich im Homeoffice arbeiten. Ihr Verständnis hierfür schätzen wir sehr.



Der Konsumentenbund ist für Sie da Kennen Sie unser Digitalberatungszentrum?

Mehr als 500 Fachpersonen stehen bereit, um Ihnen in einer kostenlosen und unverbindlichen Ersteinschätzung rasch Antworten auf Ihre drängendsten Fragen zu liefern. Ganz gleich, ob Sie eine Privatperson oder ein KMU sind, der Konsumentenbund ist für Sie da.

www.konsumentenbund.ch

1. Thema wählen

2. Fachperson kontaktieren

3. Anliegen besprechen



Sofort-Helpline:
031 343 10 10

Ihr zuverlässiger Wegbegleiter in jeder Lebenslage.

Schweizerischer Konsumentenbund
Murbacherstrasse 19
6003 Luzern

Tel. 031 343 10 10
info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch



/konsumentenbund

Der Rundbrief des Konsumentenbunds erscheint 4x jährlich.



Schweizerischer Konsumentenbund SKB
Fédération suisse des consommateurs FSC
Federazione svizzera dei consumatori FSC