

Top-Kundensupport-Siegel Kriterien

Wichtige Info: Die Bewertung des Supports erfolgt zu weiten Teilen durch Angaben des Händlers. Natürlich werden alle Angaben des Händlers verifiziert und bei Falschangaben kein Siegel erteilt.

1. Welche Kontaktmöglichkeiten werden dem Kunden geboten?

- Der Kunde muss online (Amazon Listing / Shop / Website) nach Kontaktmöglichkeiten zum Händler suchen **(0 Punkte)**
- Die E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder andere Kontaktmöglichkeiten sind auf der Verpackung, der Anleitung oder einem Beileger gedruckt **(5 Punkte)**
- Der Händler bietet WhatsApp-Support **(2 Punkte)**
- Der Support kann über Social-Media-Plattformen erreicht werden **(2 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers

2. An welchen Tagen werden Anfragen von Kunden bearbeitet?

- Ja **(3 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers

3. Hat der Händler mindestens 80% positive Bewertungen (Verkäuferbewertungen) in den letzten 12 Monaten erhalten?

- Ja **(3 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers

4. Bietet der Händler kostenlose Retouren an?

- Ja **(3 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers

5. Wie schnell reagiert der Händler durchschnittlich auf Kundenanfragen?

- <3 Stunden **(10 Punkte)**
- 3-6 Stunden **(7 Punkte)**
- 6-12 Stunden **(5 Punkte)**
- 12-24 Stunden **(3 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers und Anfrage beim Händler



6. Kommuniziert der Händler bei Kundenanfragen freundlich, klar und lösungsorientiert?

- Ja **(10 Punkte)**
- Teilweise **(5 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers und Anfrage beim Händler

7. Bietet der Händler dem Kunden bei Problemen Ersatzlieferungen, Rückerstattungen oder andere Entschädigungen zur Lösung des Problems an?

- Ja **(10 Punkte)**
- Teilweise **(5 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers

8. Wir stellen eine Anfrage beim Händler und beurteilen seine Antwort(en) in Bezug auf unsere Kriterien. Wurde die Anfrage für einen Kunden zufriedenstellend gelöst?

- Ja **(10 Punkte)**
- Teilweise **(5 Punkte)**
- Nein **(0 Punkte)**

Testmethode: Verifizierte Angaben inkl. Nachweise des Händlers und Anfrage beim Händler

Das Top-Kundensupport-Siegel wird ausgestellt, sobald der Händler von den maximal möglichen 68 Punkten mindestens 53 Punkte erreicht hat

