

Testverfahren für Top-Kundenservice

1. Ziel des Siegels

Das Siegel „**Top-Kundenservice**“ von geprüft.org zeichnet Händler und Anbieter aus, die einen besonders zuverlässigen, schnellen und kundenorientierten Support bieten. Ziel ist es, Verbraucherinnen und Verbrauchern eine klare Orientierung zur Servicequalität eines Anbieters zu geben.

Die Bewertung erfolgt anhand eines standardisierten, nachvollziehbaren Prüfverfahrens mit Schulnote. Eine gute Note (z. B. 1,1–1,3) ist bewusst erreichbar, wenn der Kundenservice im Alltag überzeugt.

2. Grundprinzip des Prüfverfahrens

Das Prüfverfahren basiert auf drei Säulen:

- I. Selbstauskunft des Händlers (verpflichtend)
- II. Stichprobenartige Verifikation der Angaben durch geprüft.org
- III. Realer Mystery-Test durch eine Testanfrage

Ein Siegel wird nur vergeben, wenn alle Grundvoraussetzungen erfüllt sind und der Mystery-Test bestanden wird.

3. STUFE 0 – Grundvoraussetzungen (K.O.-Kriterien)

Diese Stufe ist nicht bewertungsfähig. Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt, ist kein Siegel möglich.

1. Anbieter eindeutig identifizierbar (Impressum / Händlerprofil)
2. Mindestens eine direkte Kontaktmöglichkeit vorhanden
3. Kundenservice aktiv erreichbar (keine reine Auto-Antwort)
4. Händler bestätigt die Richtigkeit seiner Angaben schriftlich

Bei nachweislich falschen Angaben wird das Siegel nicht vergeben.

4. STUFE 1 – Selbstauskunft des Händlers (max. 40 Punkte)

Die Selbstauskunft erfolgt über ein standardisiertes Formular.

4.1 Erreichbarkeit & Kontaktkanäle (max. 20 Punkte)

- Kontaktinformationen leicht auffindbar (5 Punkte)
- Mehrere Kontaktwege vorhanden (E-Mail + Telefon/Formular) (5 Punkte)
- Messenger-Support (z. B. WhatsApp) (3 Punkte)
- Support über Social Media möglich (3 Punkte)
- Kontaktinfos auf Verpackung oder Beileger (4 Punkte)

4.2 Service-Rahmenbedingungen (max. 20 Punkte)

- Bearbeitung von Kundenanfragen an Werktagen garantiert (5 Punkte)
- Kostenlose Retouren angeboten (5 Punkte)
- Kulanzregelungen vorhanden (5 Punkte)
- Service-Informationen klar und verständlich online dargestellt (5 Punkte)

Alle Angaben müssen belegbar sein (z. B. Links, Screenshots, Richtlinien).

5. STUFE 2 – Verifikation der Händlerangaben (max. 10 Punkte)

geprüft.org überprüft die gemachten Angaben stichprobenartig.

- Angaben online auffindbar und korrekt (5 Punkte)
- Angaben konsistent und nachvollziehbar (5 Punkte)

Bei wesentlichen Abweichungen erfolgt ein Punkteabzug oder der Abbruch des Prüfverfahrens.

6. STUFE 3 – Mystery-Test (max. 40 Punkte)

geprüft.org stellt eine reale Kundenanfrage und bewertet die Antwort.

6.1 Reaktionsgeschwindigkeit (max. 20 Punkte)

- Antwort innerhalb von < 3 Stunden (20 Punkte)
- 3–6 Stunden (15 Punkte)
- 6–12 Stunden (10 Punkte)
- 12–24 Stunden (5 Punkte)
- über 24 Stunden (0 Punkte)

6.2 Kommunikationsqualität (max. 20 Punkte)

- Freundlich und wertschätzend (5 Punkte)
- Klar und verständlich (5 Punkte)
- Lösungsorientiert (5 Punkte)
- Individuelle Antwort, keine reine Standardfloskel (5 Punkte)

7. STUFE 4 – Kundenfeedback & Verlässlichkeit (max. 10 Punkte)

- Mindestens 90 % positive Bewertungen (letzte 12 Monate) (10 Punkte)
- 80–89 % positive Bewertungen (5 Punkte)
- Unter 80 % positive Bewertungen (0 Punkte)

8. Gesamtbewertung & Notenvergabe (max. 100 Punkte)

Die Gesamtnote ergibt sich aus der erreichten Punktzahl:

- 95–100 Punkte: Note 1,0
- 92–94 Punkte: Note 1,1
- 89–91 Punkte: Note 1,2
- 86–88 Punkte: Note 1,3
- 80–85 Punkte: Note 1,5
- 75–79 Punkte: Note 1,7
- 70–74 Punkte: Note 2,0
- Unter 70 Punkte: kein Siegel

9. Transparenz & Abgrenzung

Das Prüfverfahren basiert auf Händlerangaben, deren Verifikation sowie einem realen Praxistest. Es handelt sich nicht um eine rechtliche Zertifizierung oder behördliche Prüfung. Das vollständige Prüfverfahren ist öffentlich einsehbar, um Transparenz und Vertrauen zu gewährleisten.