



**Reto Schäublin, Inhaber**  
luna MULTIMEDIA

**Reto Schäublin ist Inhaber und Geschäftsführer von luna MULTIMEDIA, einer international tätigen Werbeagentur mit Sitz in Sissach. Als Full-Service-Agentur realisiert das Unternehmen den kompletten Werbeauftritt für KMU, vom Kugelschreiber bis zur Website. Für den Chef stehen die Einlösung des Kundenversprechens und damit verbunden die Zufriedenheit seiner Kunden kontinuierlich im Zentrum.**

**Herr Schäublin, weshalb sollte ein KMU sich um seine Online-Reputation kümmern?**

Weiterempfehlungen sind der effektivste Weg, um neue Kunden zu gewinnen. Das war meines Erachtens schon immer so, denn Kunden kommen gerne, wenn sie eine Empfehlung von einer bekannten Person erhalten haben. Da heute die meisten Menschen im Internet nach Lösungen für ihre Probleme suchen,

ist eine überzeugende digitale Präsenz wichtig, welche die Zufriedenheit der Kunden angemessen zum Ausdruck bringt. Für die Zielgruppe KMU gilt zudem: Swissness ist ein unschätzbare Wert! Die Verbindung mit dem Schweizer Hintergrund ist für viele Kunden von grosser Bedeutung. Es scheint mir sogar, dass es immer wichtiger wird, sich auf Bekanntes und Vertrautes zu besinnen. Wenn man bedenkt, was sich in der heutigen Welt abspielt, ist das traurig aber auch verständlich.

**Und warum haben Sie sich gerade für KundenVersprechen.ch entschieden?**

Bei KundenVersprechen.ch hat irgendwie alles einfach gepasst – mit dem Gütesiegel, den Kundenbewertungen und auch der Online-Präsenz für unsere Agentur. Ich finde es auch super, dass man seine Bewertungen auf Google integrieren kann, das war mir sehr wichtig. Und ja, natürlich hattet ihr auch ein verlockendes No-Brainer-Angebot, weshalb wir gerne zugeschlagen haben.

**Nutzen Sie eigentlich auch andere Bewertungsportale?**

Kaum, eigentlich nur Google. Natürlich lassen wir es unseren Kunden offen, wo diese uns bewerten wollen. Allerdings liegt unser Fokus klar auf Google und eben KundenVersprechen.ch. Der Vorteil beim Letzteren ist natürlich, dass unsere Kunden kein Konto anlegen müssen, um eine Bewertung abzugeben. Ich muss sagen, das Feedback, welches wir erhalten, wenn wir eine Bewertungseinladung versenden, ist wirklich sehr positiv. Es lohnt sich in der Tat, diesen Schritt zu wagen.

**Was tun Sie, wenn Sie einmal eine schlechte Bewertung erhalten?**

Auf jeden Fall sollte man immer auf eine negative Bewertung auch reagieren. Das finde ich ganz wichtig. Wenn die

Kritik berechtigt ist, dann kann man aus ihr ja auch etwas lernen, oder? Ich darf sagen, dass wir bisher noch keine wirklich schlechten Bewertungen hatten und natürlich setzen wir auch alles daran, dass das so bleibt. Etwas schwieriger ist es hingegen, wenn es sich um eine Fake-Bewertung handelt. Dort sollte man sich am besten mit dem Betreiber der Plattform in Verbindung setzen, um eine Löschung zu verlangen. Bei KundenVersprechen.ch ist dies in den Bewertungsrichtlinien transparent geregelt.

**Was sagen Sie einem Unternehmer, der sich nicht sicher ist, ob er KundenVersprechen.ch ausprobieren sollte?**

Mach es unbedingt! Ich finde die Aufmachung von KundenVersprechen.ch ist sehr professionell. Da steht wirklich etwas dahinter und das sieht man auch. Swissness und digitales Vertrauen kommen hier zusammen und das gefällt mir sehr gut. Gerade KMU können davon enorm profitieren. Schliesslich darf man nicht vergessen, dass die KMU die Stütze unserer Wirtschaft sind und es ohne ihren täglichen Einsatz nicht funktionieren würde. Kürzlich habe ich ein schönes Zitat gelesen: Immer wenn du lokal etwas einkaufst, tanzt irgendwo ein echter Mensch einen kleinen Freudentanz.

**Mission Kundenversprechen**

KundenVersprechen.ch ist die Plattform für vertrauenswürdige Schweizer KMU. In unserem Netzwerk finden sich Anbieter zusammen, die gemeinsam ein Ziel teilen: Sie wollen, dass ihre Kunden sehr zufrieden sind.

Jetzt bewerben auf  
[www.kundenversprechen.ch/mitmachen](http://www.kundenversprechen.ch/mitmachen)

Anzeige

**luna MULTIMEDIA**

luna MULTIMEDIA  
Reto Schäublin  
Bätzenweg 66b  
4450 Sissach  
+41 79 632 07 22  
[www.luna-multimedia.info](http://www.luna-multimedia.info)

**Medien für grosse Ideen.**

Agentur für INTERNET, PRINT & AUDIO

QR code