SwissLinc
SWISS GLOBAL QUALITY LICENCE

SWISSLINC CURRICULUM

Mindestanforderungen und Praxisleitfaden

Dieses Dokument beschreibt die Grundanforderungen für verlässliche internationale Zusammenarbeit. Es ist auch für Unternehmen nützlich, die sich nicht zertifizieren lassen, sondern ihre Abläufe für Schweizer und internationale Kunden strukturierter aufstellen möchten.

1. Formalitäten

Nachvollziehbare Firmendaten, eingetragener Name, Adresse, Website, Kontaktwege und klare Zuständigkeiten.

2. Infrastruktur

Erreichbarkeit, Online-Meeting-Fähigkeit, englischsprachiger Support und definierte Reaktionszeiten.

3. Kultur

Verständnis für Kommunikation, Erwartungen und Arbeitsweisen in der Schweiz, der EU und den USA.

4. Geschäftliches

Transparente Offerten, Zahlungsabläufe, Garantien, Lieferprozesse und vertrauensbildende Dokumentation.

Hinweis: Das SGQL Siegel und eine SwissLinc Urkunde werden nur nach separater Prüfung und aktiver Zertifizierung verwendet. Dieses Curriculum dient als Orientierung und ist kein Nachweis.

PRAKTISCHE ANFORDERUNGEN

1. Formalitäten

Formale Klarheit reduziert Rückfragen und macht ein Unternehmen für Kunden, Lieferanten und Partner einfacher prüfbar. Ziel ist nicht mehr Papierarbeit, sondern ein sauberer, nachvollziehbarer erster Eindruck.

- Eingetragenes Unternehmen: Der gesetzliche Firmenname, die Registrierungsnummer und die zuständige Stelle sollten nachvollziehbar sein.
- Adresse und Standort: Die registrierte Adresse sollte konsistent in Dokumenten, Website, Offerten und Handelsregistern erscheinen.
- Domain und Website: Die Website sollte aktuell sein und klar zeigen, welches Unternehmen dahintersteht.
- Kontaktwege: Geschäftliche E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Ansprechpartner sollten eindeutig und erreichbar sein.
- Dokumentenbasis: Produktkatalog, Unternehmensprofil, AGB, Garantien und Lieferbedingungen sollten in einer für Kunden verständlichen Sprache vorliegen.

2. Infrastruktur

Internationale Kunden erwarten nicht nur ein gutes Produkt, sondern auch verlässliche Kommunikation. Die folgenden Punkte helfen, Anfragen, Bestellungen und Probleme planbar zu bearbeiten.

- Meeting-Fähigkeit: Zoom oder Microsoft Teams sollten eingerichtet, getestet und im Alltag nutzbar sein.
- Basis-Erreichbarkeit: An Arbeitstagen sollte eine verantwortliche Stelle mindestens acht Stunden pro Tag erreichbar sein.
- Englischer Support: Allgemeine Anfragen sollten idealerweise innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden.
- Projektansprechpartner: Für aktive Kundenprojekte sollte ein englischsprachiger Ansprechpartner innerhalb von zwei Arbeitstagen verfügbar sein.
- Interne Übergaben: Vertrieb, Support, Logistik und Management sollten wissen, wer bei Kundenfragen entscheidet.

Orientierungswert	Supportantwort: bis 24h Projektkontakt: bis 2 Arbeitstage Meeting-Setup: vor dem ersten Kundentermin getestet

KUNDENVERTRAUEN IM INTERNATIONALEN GESCHÄFT

3. Kultur: Schweiz, EU und USA

Kulturelle Unterschiede zeigen sich besonders in Erwartungshaltung, Pünktlichkeit, Detailtiefe und Problembearbeitung. Ein gutes Team erkennt diese Unterschiede und passt seine Kommunikation an, ohne unnatürlich zu wirken.

- Schweiz: Hohe Erwartungen an Präzision, Verbindlichkeit, ruhige Kommunikation, Datenschutz und realistische Zusagen.
- EU: Starke Bedeutung von Dokumentation, Konformität, Garantiefragen, Lieferbedingungen und nachvollziehbaren Prozessen.
- USA: Schnellere Entscheidungswege, klare Nutzenargumente, direkte Kommunikation und deutliche Verantwortlichkeiten.
- Kommunikationsstil: Schriftliche Zusammenfassungen nach Meetings vermeiden Missverständnisse und schaffen Vertrauen.

3.1 Kulturvergleich in der Praxis

SwissLinc vermittelt, wie die andere Partei Entscheidungen, Risiko, Qualität, Zeitdruck und Verantwortung typischerweise versteht. Teams lernen, gleiche Situationen je nach Kultur anders zu lesen: eine Schweizer Rückfrage kann Qualitätsanspruch bedeuten, amerikanische Direktheit ist oft Effizienz, europäische Dokumentation schafft Nachvollziehbarkeit und asiatische Abstimmung schützt Beziehungen. Typische Situationen wie Lieferverzug, Reklamation, Garantiefrage oder Preisverhandlung helfen, Missverständnisse früh zu erkennen und professionell zu lösen.

4. Geschäftliches

Vertrauen entsteht dort, wo kommerzielle Abläufe transparent sind. Kunden sollten verstehen, was sie kaufen, wann geliefert wird, wie bezahlt wird und was passiert, wenn etwas nicht wie geplant verläuft.

- Offerten: Preise, Zahlungsfristen, Lieferumfang, Incoterms, Währung und Gültigkeit der Offerte klar ausweisen.
- Zahlungsabläufe: Vorauszahlung, Teilzahlung, Restzahlung und Rechnungsdaten frühzeitig definieren.
- Bestellprozess: Bestätigungen, Pro-forma-Rechnung, Verpackung, Versanddokumente und Tracking sauber vorbereiten.
- Problembearbeitung: Bei Lieferverzug, Transportschäden oder Qualitätsfragen ruhig informieren, Optionen anbieten und Verantwortlichkeiten klären.
- Langfristige Beziehung: Regelmäßige Updates, transparente Eskalation und ehrliche Machbarkeit sind oft wichtiger als schnelle Versprechen.

SwissLinc SGQL Siegel
Das Siegel steht für geprüfte Strukturen, klare Kommunikation und nachvollziehbare Serviceprozesse. Es kann nach erfolgreicher Zertifizierung für Offerten, Weblabel oder Eingangsbeschilderung eingesetzt werden.