

Positive Erlebnisse im Service sind das Salz in der Suppe!

Beim diesjährigen Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ verliehen die Veranstalter, das Beratungsunternehmen ServiceRating, die Universität St. Gallen und das Handelsblatt erstmalig auch einen Publikumspreis für das beste Serviceerlebnis. Als Sieger gingen die Handelsgruppe Edeka, die Techniker Krankenkasse sowie die HUK-Coburg Versicherung hervor. In einer repräsentativen Umfrage im YouGov Deutschland Panel wurde im Rahmen des Wettbewerbs ermittelt, in welcher Branche und bei welchem Unternehmen der beste Service erlebt wird. EDEKA, der Techniker Krankenkasse sowie der HUK Coburg gelingen es aus Kundensicht, positive Serviceerlebnisse zu schaffen und somit Emotionen zu erzeugen. Positive Serviceerlebnisse stärken die Kundenbindung. Freunden und Bekannten wird vom erfreulichen Erlebnis berichtet und das Unternehmen wird damit in positiver Weise ins Gespräch gebracht: Die Grundlage für eine Weiterempfehlung und damit kostenlose Werbung. Ein Grund, Unternehmen in diesem Jahr mit dem Sonderpreis auszuzeichnen.

Publikumspreis Bestes Serviceerlebnis

Beim diesjährigen Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ verliehen die Veranstalter, das Beratungsunternehmen ServiceRating, die Universität St. Gallen und das Handelsblatt erstmalig auch einen Publikumspreis für das beste Serviceerlebnis. Als Sieger gingen die Handelsgruppe Edeka, die Techniker Krankenkasse sowie die HUK-Coburg Versicherung hervor.

In einer repräsentativen Umfrage im YouGov Deutschland Panel wurde im Rahmen des Wettbewerbs ermittelt, in welcher Branche und bei welchem Unternehmen der beste Service erlebt wird. EDEKA, der Techniker Krankenkasse sowie der HUK Coburg gelingen es aus Kundensicht, positive Serviceerlebnisse zu schaffen und somit Emotionen zu erzeugen.

Positive Serviceerlebnisse stärken die Kundenbindung. Freunden und Bekannten wird vom erfreulichen Erlebnis berichtet und das Unternehmen wird damit in positiver Weise ins Gespräch gebracht: Die Grundlage für eine Weiterempfehlung und damit kostenlose Werbung. Ein Grund, Unternehmen in diesem Jahr mit dem Sonderpreis auszuzeichnen.

„Service-Erlebnisse haben mit Emotionen zu tun. Wer die Erlebnisse so planen kann, dass die richtigen Kundenemotionen entstehen, hat die Nase vorn. Dafür muss man aber genau wissen, was dem Kunden Freude macht“, so Prof. Dr. Nils Hafner von der Hochschule Luzern.

Als beste Serviceerlebnisse wurden von Seiten der Befragten insbesondere jene Erfahrungen genannt, die überraschend waren und mit denen sie so nicht gerechnet hatten. So blieb einem Kunden der Techniker Krankenkasse in Erinnerung, dass die Krankenkasse nach einem kurzen Anruf einen Rollstuhl bewilligte, den der Arzt zuvor verweigert hatte. Ein Kunde eines Edeka Marktes hob positiv hervor, dass die Mitarbeiterin ihre Tätigkeit über längere Zeit einstellte, um durchgängig freundlich und höflich zu helfen. Bei der HUK Coburg stellte ein Kunde positiv heraus, dass sich die Versicherung seines Kraftfahrzeuges unerwartet schnell, unkompliziert und einfach gestaltete.

„Die geschilderten Erlebnisse machen deutlich, dass gute Serviceerlebnisse schon durch kleine Gesten und insbesondere schnelles und unkompliziertes Handeln von Unternehmens- und Mitarbeiterseite geschaffen werden können. Firmen sollten sich diese Erkenntnis zu Nutze machen, gezielt Emotionen zu erzeugen und somit Kundenbindung und

Weiterempfehlungsbereitschaft zielgerichtet zu erhöhen.“ So Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH.

Pressekontakt:

ServiceRating GmbH

Patricia Cox

- Manager PR -

Telefon: 0221 / 16 88 288 - 73

E-Mail: cox@servicerating.de

Internet: www.servicerating.de

Über die ServiceRating:

ServiceRating bewertet, optimiert und kommuniziert Servicequalität. Als erste Agentur in Deutschland bietet ServiceRating eine objektive Beurteilung der Kundenservice- und Beratungsleistungen in einem ganzheitlichen Rating-Verfahren an. Die differenzierten Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie zu aktuellen Servicethemen und Beratung im Servicemanagement werden auf der Internetseite www.servicerating.de veröffentlicht. ServiceRating ist eine Tochterfirma des Marktforschungsinstituts YouGov Deutschland AG mit Sitz in Köln.

yougov