

## Servicehochburgen in Deutschland – NRW und Bayern führend im Kundenservice

**Jedes Jahr messen sich die kundenorientiertesten Unternehmen aus ganz Deutschland im Wettbewerb „TOP SERVICE DEUTSCHLAND“. Aber welche Region sticht hierbei hervor? Welches Bundesland hat die kundenorientiertesten Unternehmen? Anhand der Daten, die in den Wettbewerben 2013, 2014 und 2015 erhoben wurden, konnten zwei Sieger festgestellt werden.**

Ein Unternehmen, welches sich dem Wettbewerb „TOP SERVICE DEUTSCHLAND“ stellt, lässt sich bereits vor der Auswertung als kundenorientiert bezeichnen. Denn teilnehmende Unternehmen haben eine bewusste kundenorientierte Ausrichtung und das Bedürfnis, diese stetig zu verbessern. Von den Teilnehmern aus NRW und Bayern hat es ein deutlich höherer Anteil in die Top-10 des Wettbewerbs geschafft, als in anderen Bundesländern. Warum gerade Unternehmen aus diesen beiden Ländern häufiger die Spitzenplätze übernehmen, lässt sich anhand der im Wettbewerb erhobenen Daten analysieren. Dort wird die Servicequalität jedes Unternehmens sowohl aus Kunden- als auch aus Unternehmenssicht gemessen und gegenübergestellt.

Deutlich über 90 Prozent der befragten Kunden von Unternehmen aus NRW und Bayern sagen aus, dass die Mitarbeiter in diesen Unternehmen besonders freundlich sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Unternehmen dort ihre Mitarbeiter aktiv auf die Bedeutung von Kundenorientierung aufmerksam machen. So ist Kundenzufriedenheit als Zielvereinbarung und Beurteilungsdimension bei fast allen Unternehmen in Bayern und NRW in Mitarbeitergesprächen verankert. Ein weiterer großer Anteil der Befragten erlebt in den beiden Bundesländern eine besonders hohe Servicequalität. Über 95 Prozent der Unternehmen bringen hier kundenorientierte Ziele in die Unternehmenssteuerung mit ein, um dies zu erreichen. Eine weitere Wirkung dieser Einstellung ist, dass sich besonders viele Kunden bei diesen Unternehmen als wertgeschätzt fühlen.

Diese Maßnahmen resultieren in einer Wiederkaufbereitschaft von nahezu 90 Prozent der Kunden. Unterstützt wird die Bereitschaft außerdem durch genaue und häufige Wirksamkeitsanalysen des Kundenbindungsmanagements der Unternehmen, sodass eventuelle Schwachpunkte schnell erkannt und ausgebessert werden und Kunden enger gebunden werden können. Durch Kundentypologien und klare Segmentierungskriterien haben die Unternehmen zudem die Möglichkeit, eine genauere Kundenansprache durchzuführen und den Kunden passgenaue Produkte zu bieten.

Insgesamt wird von den Kunden von nordrhein-westfälischen und bayerischen Unternehmen eine konstant hohe Servicequalität wahrgenommen. Dies bestätigen circa 80 Prozent der Befragten. Hier sind fast alle Ebenen eines Unternehmens am Erfolg beteiligt, denn der Kunde erlebt das Unternehmen im Gesamtbild. Ein gutes Ergebnis im Serviceerlebnis erfordert große Anstrengungen im Servicemanagement eines Unternehmens.

In beiden Bundesländern zeigt sich eine überdurchschnittlich gute Kundenservicequalität, die auf präzise Maßnahmen des Managements der jeweiligen Unternehmen zurückzuführen ist. Überträgt man die Ergebnisse der Bundesländer auf Unternehmen, wird deutlich, wie ein Top-Service-Unternehmen funktioniert. Die Kundenorientierung muss bereits im Management beginnen. Wer in der Unternehmenssteuerung die Kundenorientierung hinterlegt, profitiert von begeisterten Kunden, die mit den Leistungen des Unternehmens zufrieden sind und eine hohe Bereitschaft haben, dort erneut zu kaufen.