

Servicebeste Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet

Der Service in Deutschland ist besser als sein Ruf: Branchenübergreifend bieten Unternehmen hierzulande insgesamt eine gute Kundenorientierung. Dies belegt eine umfassende Auswertung von 59 Studien, die innerhalb eines Jahres vom Deutschen Institut für Service-Qualität durchgeführt wurden. Gemeinsam mit dem Nachrichtensender n-tv zeichnete das Institut die besten Unternehmen aus 17 Kategorien mit dem Deutschen Servicepreis 2017 aus.

Die Preisverleihung fand am Dienstag in feierlichem Rahmen in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 15. Februar 2017, 18:35 Uhr).

„Während die Servicequalität in Deutschland noch vor vier Jahren auf einem nur befriedigenden Niveau lag, ist seitdem ein positiver Trend feststellbar, der sich auch aktuell mit einem guten Gesamtergebnis bestätigt hat“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Weiterhin deutliche Unterschiede gibt es dabei zwischen den einzelnen Servicebereichen – die Unternehmen schneiden in puncto Service vor Ort deutlich besser ab als per Telefon, E-Mail und im Internet.

„Verbraucheraufklärung ist ein Anspruch, dem n-tv mit umfangreicher Berichterstattung gerecht wird. Um Kunden eine Orientierung zu bieten, werden Missstände aufgedeckt, aber auch vorbildliche Serviceleistungen dokumentiert. Eine wichtige Faktenbasis bilden hier die unabhängigen Tests, die das Deutsche Institut für Service-Qualität durchführt. Der Deutsche Servicepreis, der nunmehr zum siebten Mal verliehen wurde, stellt jene Unternehmen in den Mittelpunkt, die sich durch ihren außergewöhnlich guten Service profiliert haben“, erklärt n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Zwölf Anbieter gehörten bereits im Vorjahr zu den prämierten Unternehmen und stellen ihren hervorragenden Service erneut unter Beweis. Hierzu zählen etwa AachenMünchener/DVAG, Acer, Commerzbank, Knauber Erdgas, Interhyp und Sparkassen Direktversicherung.

Im Rahmen der Studien wurden anhand von rund 16.300 verdeckten Servicetestkontakte insgesamt 484 Unternehmen untersucht, von denen 45 durch ihre ausgeprägte Kundenorientierung hervorstachen und somit zu den diesjährigen Preisträgern gehören. Neben 14 regulären Kategorien und einem branchenübergreifenden Testfeld „Online-Chat“ gab es Sonderpreise in den Bereichen „Kundenurteil Service“ und „Kundenurteil B2B“. Um die Preisträger in diesen beiden Sonderkategorien zu ermitteln, wurden neun Befragungen ausgewertet, in die insgesamt rund 14.200 Verbrauchermeinungen sowie 850 Entscheider-Interviews (B2B) einflossen.

Pressekontakt:

Bettina Klauser
Telefon: +49 (0)221 / 456-31300
E-Mail: Bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

Unternehmen

Mediengruppe RTL Deutschland

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.