



## **Kundenorientierung auf dem Prüfstand**

*DISQ verleiht Servicepreis 2012*

Hier stimmt die Qualität - die Gewinner des Servicepreises 2012

Der Coffee-Shop Starbucks, der Ökostromanbieter Lichtblick und der Netzbetreiber Kabel Deutschland überzeugten mit Top-Service. In der Kategorie "E-Commerce" hatten die Online-Shops von S. Oliver und Zalando sowie die Internet-Apotheke Mediherz die Nase vorn. In punkto Gesundheit gewannen die Krankenkassen AOK Rheinland/Hamburg, BKK Mobil Oil und die Deutsche BKK. Auch Banken standen auf dem Prüfstand. Das Rennen machten die Direktbanken ING-Diba, S Broker und die Hamburger Volksbank.

Kundenmonitor 2011: Verbraucher zeigen sicheres Gespür für schlechten Service

Das Forschungsinstitut Servicebarometer AG aus München hat im September 2011 den aktuellen "Kundenmonitor Deutschland 2011" veröffentlicht. Das Institut befragte über 36.000 Verbraucher zu Anbietern aus 30 Branchen. Zentrale Messgröße war die so genannte Globalzufriedenheit, sprich die Antwort auf die Frage "Wie zufrieden sind sie mit dem Anbieter insgesamt?".

Die Banken und Sparkassen gehörten zu den Zufriedenheitsverlierern, sie erreichten das schwächste Ergebnis seit 2004. Die Befragten waren tendenziell unzufrieden mit den Möglichkeiten zum Telefon- und Onlinebanking und der Erreichbarkeit und Diskretion in den Filialen. Zu den Gewinnern des Monitors gehört die Mobilfunkbranche. Ganz vorn lagen dabei die Discounter Congstar, Aldi Talk und Blau.de. Sie punkteten insbesondere über das Preis-Leistungs-Verhältnis. Und über Mehrwerte wie Kostenairbag und Flatrate-Modelle.

Verbraucher verfügen über ein stärker werdendes Bewusstsein für Kundenorientierung, erklärt Studienleiter Matthias Metje: "In ihr Kundenurteil fließt heute eine Vielfalt von Einzelaspekten ein. Erfüllt ein wichtiger Teilaspekt nicht mehr die Erwartung des Kunden, denkt er schneller über einen Wechsel nach". Das gelte auch für den Industrieservice, erklärt Robert Keller, Director Business Services beim Unternehmen Bizerba aus Baden-Württemberg: "Deshalb ist unsere Hotline selbst an Wochenenden und Feiertagen rund um die Uhr erreichbar. Techniker beseitigen Störfälle zu jeder Zeit. Denn wenn Produktionsanlagen ausfallen, bedeutet für unsere Kunden jede Minute bares Geld".

## **Pressekontakt**

KLARTEXT ONLINE

Frau KLARTEXT ONLINE  
Auf dem Heidgen 27  
53127 Bonn

klartextonline.com  
info@klartextonline.com

## **Firmenkontakt**

KLARTEXT ONLINE

Frau KLARTEXT ONLINE  
Auf dem Heidgen 27  
53127 Bonn

klartextonline.com  
info@klartextonline.com

Freie Autoren informieren regelmäßig über aktuelle Geschehnisse und Trends in Wirtschaft und Handel, Industrie, Karriere und IT-Welt.