Verbraucher erteilen der Deutschen Post Bestnoten beim Service

Verbraucher erteilen der Deutschen Post Bestnoten beim Service

  Kundenmonitor 2012: Briefpost und Postfilialen erhalten Rekordbewertungen Besonderes Lob für Verlässlichkeit und korrekte Zustellung Briefchef Gerdes: "Investitionen in die Modernisierung zahlen sich aus"<br type='_moz' />Die Deutsche Post erfreut sich auch weiterhin einer hohen Kundenzufriedenheit. Das belegt der Kundenmonitor 2012 mit seinen aktuellen Ergebnissen. "Die Briefpost und die Postfilialen in Deutschland erreichen jeweils Topwerte. In beiden Bereichen schafft es die Deutsche Post, ihr bisher bestes Ergebnis im Kundenmonitor zu erzielen und somit den positiven Trend der letzten Jahre nahtlos fortzusetzen", so Matthias Metje, Studienleiter der Service Barometer AG.
Bewertet wurden unter anderem die Freundlichkeit der Briefzusteller, die korrekte und beschädigungsfreie Zustellung, die Erreichbarkeit der Briefkästen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis. In allen getesteten Leistungen konnte die Deutsche Post die schon sehr guten Vorjahresergebnisse halten oder sogar noch steigern. Spitzennoten vergaben die Verbraucher unter anderem für die zuverlässige, pünktliche und unbeschädigte Briefpost sowie die Freundlichkeit und das korrekte Erscheinungsbild der Zusteller. Nach sehr hervorragenden 95 Prozent im Vorjahr äußerten sich nun sogar mehr als 96 Prozent der befragten Kunden zufrieden bis sehr zufrieden mit den Briefdienstleistungen der Deutschen Post.
Gestiegene Zufriedenheitswerte
Auch mit den Postfilialen sind die Kunden noch zufriedener als im Vorjahr. In nahezu allen Kategorien verzeichneten die Forscher gestiegene Zufriedenheitswerte. Besonders gut schnitten die Filialen bei den Leistungsmerkmalen "Freundlichkeit- und Erscheinungsbild des Filialmitarbeiters", "Fachkompetenz" und "Erreichbarkeit / Entfernung der Filiale" ab. Die höchsten Steigerungswerte im Vergleich zum Vorjahr erhielten Kriterien wie "Öffnungszeiten" und "Wartezeiten am Schalter". Über 92 Prozent der Kunden sind mit den Postfilialen zufrieden, sehr zufrieden oder vollkommen zufrieden - im Vorjahr hatten sich bereits 90 Prozent so geäußert.
Für Jürgen Gerdes, Konzernvorstand BRIEF Deutsche Post DHL, sind die Ergebnisse Bestätigung und Ansporn zugleich: "Unsere Mitarbeiter haben hart für dieses große Lob der Verbraucher gearbeitet, und es motiviert sie sehr. Zugleich zahlt es sich aus, dass wir weiterhin stark in die Modernisierung unseres Geschäfts investieren - wir investieren damit unmittelbar in die Kundenzufriedenheit. Und die hohe Zufriedenheit der Kunden ist das Wichtigste für eine gute Zukunft der Deutschen Post."
Der Kundenmonitor Deutschland misst seit mehr als 20 Jahren regelmäßig die Zufriedenheit deutscher Verbraucher und wird von der Münchner Service Barometer AG herausgegeben. Er ist eine der wichtigsten und anerkanntesten branchenübergreifenden Marktstudien in Deutschland. Dieses Jahr haben insgesamt 36.000 Befragte verschiedene Aspekte der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in rund 30 Branchen bewertet.

Kontakt:Alexander Edenhofer
Pressesprecher: Unternehmensbereich BRIEF
Deutsche Post DHL
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Tel.: (0228) 182 9944
Fax: (0228) 182 9880<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=507750" width="1" height="1">

Pressekontakt

Alexander Edenhofer

53113 Bonn

Firmenkontakt

Alexander Edenhofer

53113 Bonn

Wir bewegen täglich 72 Millionen Briefsendungen. Dabei sorgt insbesondere der Bereich Direktmarketing für hohe Zuwachsraten. So ist das Unternehmen ausgezeichnet positioniert: Im Bereich Brief ist die Deutsche Post führender Dienstleister in Europa, im Bereich Direktmarketing sind wir Marktführer in Deutschland. Wir orientieren uns dabei an den Wünschen unserer Kunden - und die kennen wir sehr gut: In unseren Filialen haben wir rund 685 Millionen Kundenkontakte pro Jahr. Die Deutsche Post ist ein moderner und leistungsstarker Partner im Konzern Deutsche Post World Net. Garanten hierfür sind das Fachwissen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, eine flexible Infrastruktur sowie unser flächendeckendes Filialnetz. Privatkunden und Geschäftskunden profitieren von unserer Erfahrung, der ausgereiften Technik unserer Briefzentren und von unserer Kundennähe. Wir bieten Privatkunden zeitgemäße Produkte und Services, die weit über das Versenden von Briefen hinaus gehen. Für Geschäftskunden entwickeln wir maßgeschneiderte Lösungen. Wir sind professioneller Partner in allen unseren Leistungsfeldern.Im Verbund mit unseren spezialisierten Tochterunternehmen bieten wir ein Leistungsspektrum, das am Puls der Zeit ist. Die Zufriedenheit und der Erfolg unserer Kunden stehen dabei im Mittelpunkt unserer Arbeit.