RWE ganz vorne bei der Servicequalität

RWE ganz vorne bei der Servicequalität

Platz zwei beim Deutschland Test
Höchste Bewertung bei Online-Beratung
Erneute Auszeichnung für RWE in Sachen Servicequalität: Bei der Markterhebung DEUTSCHLAND TEST (Burda-Medien-Gruppe, FOCUS), beleget das Unternehmen den zweiten Platz. Damit schließt RWE nahtlos an die gute Bewertung an, die das Unternehmen bei der Untersuchung des Deutschen Instituts für Service-Qualität ("Bester") erhalten hat.
Beim DEUTSCHLAND TEST haben die Marktforscher des Instituts Statista im Januar und Februar eine empirische Untersuchung zu Qualität, Umfang und Kundenwahrnehmung des Online-Services in Deutschland durchgeführt. Im Bereich Versorger haben die Marktforscher sich dabei auf die Unternehmen konzentriert, die die höchsten Zugriffsraten auf ihre Online-Seiten hatten. Zehn Versorger traten gegeneinander an.
Zwei Felder wurden untersucht: Der sogenannte Mystery-Test, bei dem der Online-Service in Kategorien eingeteilt wurde. Die Forscher fragten ab: Adressänderung, Fragen nach Rechnungsfragen, Tarifwechselwünschen, Produktempfehlungen, Änderung von Zahlungsmodalitäten etc..
In einem zweiten Testfeld wurden rund 1.500 Personen befragt sowie Informationen oder notwendige Schritte bis zum Kauf bzw. bis zum Vertragsabschluss im Online-Portal bewertet. Das erfreuliche Ergebnis: RWE erhielt das Prädikat mit der Endnote gut.
RWE - so die Forscher - überzeugte in erster Linie bei den allgemeinen Servicefunktionen und bot eine vorbildliche Nutzerführung bei Passwortänderungen. Das gab unter dem Strich 201 Punkte und Platz zwei. Alle weiteren Wettbewerber lagen unter der 200er-Schwelle.
Jens-Michael Peters, Chef des Privatkundenbereichs der RWE Vertrieb AG, freut sich über das Ergebnis des Deutschland Tests: "Wieder ein toller Preis für unsere Kunden. Mein Dank gilt vor allem meinen Mitarbeitern. Durch Ihren Einsatz wurde dieses schöne Ergebnis erst möglich. Es ist Ansporn für uns, auf dem Weg weiterzugehen. "

RWE Power AG
Huyssenallee 2
45128 Essen
Deutschland
Telefon: +49(0)201/12-01
URL: http://www.rwe.com
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=529582" width="1" height="1">

Pressekontakt

RWE Power AG

45128 Essen

rwe.com

Firmenkontakt

RWE Power AG

45128 Essen

rwe.com

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage