



BASE gewinnt Award für herausragenden Service

BASE gewinnt Award für herausragenden Service
Den Award verliehen am Dienstagabend der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Berlin an insgesamt 45 Unternehmen. Ausgezeichnet wurden die Top-3-Unternehmen in insgesamt 13 Kategorien für ihre Top-Serviceleistungen. Ganz vorne mit dabei ist in diesem Jahr auch die Mobilfunkmarke BASE. Die diesjährige Auszeichnung für besten Service in der Kategorie Technik und Mobilität nahmen die E-Plus Retail-Geschäftsführer Marcus Epple und Dieter Pohlmann für die Mobilfunkmarke BASE im Rahmen einer Gala in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz am Pariser Platz entgegen. Für den Award bewertete das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) insgesamt mehr als 36.500 Kundenmeinungen. Das der Service in Deutschland im Ergebnis insgesamt als gut bezeichnet werden kann, zeigt darüber hinaus auch die umfassende Beurteilung von 55 Servicestudien, die im abgelaufenen Jahr vom DISQ durchgeführt wurde. Dafür nahm das DISQ mehr als 590 Unternehmen aus zahlreichen Branchen anhand von über 18.900 verdeckten Testerkontakten unter die Lupe. "Der Service vor Ort hat sich im Vergleich zum Vorjahr verbessert und bewegt sich inzwischen auf einem beachtlich guten Niveau", so Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Service ist wichtiges Bindeglied
Viele Unternehmen haben guten Service als Wettbewerbsfaktor inzwischen erkannt, er rückt immer stärker ins Blickfeld der Wirtschaft. Dabei ist guter Service am Kunden nicht nur vor einem Kauf wichtig. Beliebte Mobilfunkmarken wie BASE haben das frühzeitig erkannt: "Wir wollen für unseren Kunden in jeder Situation da sein und bieten daher nicht nur Beratung vor dem Kauf, sondern auch ganz selbstverständlich Hilfe und Unterstützung danach. So können unsere Kunden unter anderem kostenlose Smartphone-Schulungen vor Ort besuchen. Oder bei Fragen zum passenden Zubehör eine auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmte Beratung in Anspruch nehmen", erklärt Epple. Der Ausbau und die positive Entwicklung im Service ist dabei ein fortlaufender Prozess. "Wir suchen stets nach Möglichkeiten der Optimierung. Schließlich ist ein zufriedener Kunde am Ende die beste Werbung", so Epple weiter. Studie des VATM bestätigt Service-Nachfrage
Das trotz steigender Internetnutzung und Medienvielfalt die Bedeutung des persönlichen Kundendialogs nicht abnimmt, zu diesem Ergebnis kommt auch eine aktuelle Studie der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, die der Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V. (VATM) im November vorstellte. "Sehr überrascht hat uns das Nutzungsverhalten vor allem von jungen Leuten", fasst Professor Dr. Jens Böcker, Professor für Betriebswirtschaftslehre und Marketing an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, wesentliche Erkenntnisse der Untersuchung zusammen. "Sie sind es, die vermehrt zum Telefon greifen und die persönliche Kundenbetreuung bevorzugen, statt lediglich im Internet nach Informationen, Beratung oder Hilfestellung zu suchen." Mit der großen und nach wie vor steigenden Nachfrage nach Dienstleistungen und Produkten, die online bestellt werden, steige zudem gleichzeitig das Bedürfnis nach einer direkten telefonischen Beratung. "Wer glaubte, dass mit dem Internetzeitalter ein Ende dieser Servicedienstleistungen einhergeht, lag damit völlig falsch", stellt Böcker klar. Genau das Gegenteil sei eingetreten: Die Kunden wollten ein breites, vielfältiges und innovatives Dienstleistungsangebot und seien auch bereit, dafür einen angemessenen Preis zu bezahlen. "Unsere Studie hat klar belegt, dass der Verbraucher eine möglichst große Wahlfreiheit wünscht und dass Unternehmen möglichst viele Kanäle zum Kunden offen lassen sollten", so Böcker. E-Plus Gruppe
E-Plus-Straße 1
40472 Düsseldorf
Deutschland
Telefon: +49 (211) 448-0
Telefax: +49 (211) 448-2222
Mail: presse@eplus-gruppe.de
URL: <http://www.eplus-gruppe.de/>  http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=556638

Pressekontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Firmenkontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Kommunikation ist ein Grundbedürfnis der Menschen. Wir wollen zu jeder Zeit und an jedem Ort unsere Emotionen mit der Familie und Freunden teilen können, wir müssen immer und überall in der Lage sein, von unterwegs Geschäftliches abzuwickeln. Der Boom des Mobilfunks spiegelt diesen Trend eindrucksvoll wider. E-Plus hat sich auf die Fahnen geschrieben, mobile Kommunikation für seine Kunden einfach und unterhaltsam zu gestalten. Unser Slogan "Ein Plus verbindet" steht dabei für unsere Rolle, Menschen durch mobile Kommunikation miteinander zu vernetzen und ihr Leben damit zu bereichern, sprich wertvoller zu machen. Damit verbunden sind klare Markenwerte, an denen wir uns messen lassen: Wir bieten unseren Kunden Produkte an, die einfach zu verstehen sind. Wir versuchen, immer ein wenig mehr für's Geld zu bieten und liefern, was wir versprechen. Wir wollen menschlicher, sprich näher am Kunden sein und erfahren, was unsere Kunden wünschen. Und wir suchen die Herausforderung, indem wir den Markt und unsere Kunden mit innovativen Produkten überraschen. All das macht E-Plus als Marke einzigartig und erfrischend anders.