

15.06.2016

## **Sieg für DHL Express im „Top Service Österreich“-Wettbewerb**

**Konsequente Umsetzung einer integrierten Servicekultur bringt DHL Express Auszeichnung als kundenorientiertester Dienstleister Österreichs**



Den Sieg und das beste Gesamtergebnis hat DHL Express bei der diesjährigen Qualitätsumfrage „Top Service Österreich“ eingefahren und wurde damit branchenübergreifend zum kundenorientiertesten Dienstleister des Landes gekürt. Das Qualitätssiegel wurde in Wien an zwölf österreichische Unternehmen verschiedener Branchen und Größen vergeben. Die besten unter ihnen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und von einer Experten-Jury bewertet.

Der Wettbewerb „Top Service Österreich“ bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, ihre Kundenorientierung auf Grundlage des wissenschaftlich entwickelten Fokus-Modells messen und auszeichnen zu lassen. Betrachtet werden unter anderem Unternehmenskultur, Strategie, Prozesse, Produkt- und Dienstleistungsangebot, Vertrieb und Preis, Weiterempfehlung und die Wirkung auf den Kunden.

„Wir sind sehr stolz, dass wir uns in diesem Jahr erstmals branchenübergreifend als Gesamtsieger in diesem Wettbewerb durchgesetzt haben“, resümiert Ralf Schweighöfer, Managing Director DHL Express Austria. „Der 1. Platz unterstreicht, dass unser ausgeprägtes Serviceverständnis, mit dem jeder einzelne DHL Express Mitarbeiter die Kunden tagtäglich in den Mittelpunkt seines Handelns stellt, tatsächlich gelebt wird.“ Wichtig sei es, auf oberster Ebene festzulegen, was Servicekultur im Unternehmen bedeute und dem gesamten Team die Umsetzung des Leitgedankens in der Praxis verständlich zu machen und vorzuleben.

Durch Trainings auch für Beschäftigte ohne direkten Kundenkontakt stellt das Management von DHL Express sicher, dass jeder im Unternehmen dafür sensibilisiert ist, dass der Kunde die Nummer 1 ist. Abgesehen von der diesjährigen Bestauszeichnung erhielt DHL Express das Gütesiegel „Top Service Österreich“ bereits 2012 (5. Platz), 2013 (2. Platz) und 2015 (2. Platz).

Veranstalter von Top Service Österreich ist das Beratungs- und Marktforschungsunternehmen emotion banking. Wissenschaftlicher Partner ist das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim mit Prof. Christian Homburg.

[www.dhl-express.at](http://www.dhl-express.at) ; [www.top-service-oesterreich.at](http://www.top-service-oesterreich.at).

**Österreichische Verkehrszeitung, 15.6.2016**