

# Top Service Austria 2018: Santander Consumer Bank für exzellenten Kundenservice prämiert

14.06.2018 | 13:00

Quelle: OTS Wirtschaft

Das österreichische Finanzinstitut führt ab sofort das Qualitätssiegel „Top Service Austria 2018“ für herausragende Kundenorientierung

Wien (OTS) - Die Preisverleihung fand am 12. Juni 2018 im Rahmen der „fete d'excellence“ in der Ankerbrotfabrik in Wien statt. Insgesamt bekamen 21 heimische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen den Award verliehen.

„Es freut mich sehr, dass unsere Kundinnen und Kunden die Santander Consumer Bank so positiv im Hinblick auf unseren Kundenservice wahrnehmen“, sagt Olaf Peter Poenisch, CEO der Bank. „Ein – im Sinne des Wortes – ausgezeichnetes Service ist die Basis für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und damit entscheidend für unseren Unternehmenserfolg.“

Digitalisierung spielt im Kundenservice von „Zeitfressern“ frei

„Ein großer Dank gilt all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich ein erstklassiges Kundenservice bieten. Das Gütesiegel ist ein Zeichen dafür, dass wir die richtigen Schritte eingeleitet haben, um den Kunden noch stärker in den Mittelpunkt unseres Tuns zu stellen“, sagt Christian Svarc, Leiter des Kundenservice-Centers der Santander Consumer Bank in Eisenstadt.

Diesen erfolgreichen Weg möchte er auch in Zukunft fortsetzen: „In Zeiten der digitalen Transformation sprechen alle von Automatisierung und Rationalisierung. Wir sehen die Digitalisierung vielmehr als Möglichkeit, unsere Kolleginnen und Kollegen im Service-Center von administrativen ‚Zeitfressern‘ freizuspielen. Diese freigewordene Zeit kann für einen intensiveren Kundenkontakt genutzt werden. Denn wir möchten auch weiterhin die persönliche, menschliche Note in unserem Kundenservice hochhalten“, sagt Service-Center-Leiter Christian Svarc.

Einzigster branchenübergreifender Award für Kundenservice

„Top Service“ ist Österreichs einziger branchenübergreifende Award für Servicequalität und Kundenorientierung, der die Kunden- und Unternehmensperspektive integriert. Basis für die Auszeichnung ist eine wissenschaftlich fundierte Befragung von Kunden und des Managements sowie ein Audit für die besten Unternehmen. Nur Unternehmen, die einen gewissen Schwellenwert überschreiten, sind berechtigt das Gütesiegel zu verwenden. Veranstalter von Top Service Österreich ist das Beratungs- und Marktforschungsunternehmen emotion banking. Wissenschaftlicher Partner ist das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim.

Der Top Service Award wird in Österreich bereits zum achten Mal vergeben. In der Fachjury sitzen Christian Homburg (Direktor des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung, Universität Mannheim), Paul Leitenmüller (Inhaber, Leadersnet.at), Karl Pinczolics (Geschäftsführer, Institut für Vertrieb MSC Unternehmensberatung), Michael Kötritsch (Ressortleiter Management & Karriere, Die Presse) und Ralf Schweighöfer (Managing Director, DHL Express Österreich).

Pressefoto: [Preisverleihung am 12.6.2018]  
(<https://www.ots.at/redirect/Santander2>) [300 dpi, 0,5 MB]

Bildtext: v.l.: Dr. Christian Rauscher (Geschäftsführer emotion banking und Veranstalter von Top Service Österreich), Christian Svarc (Leiter Kundenservice-Center der Santander Consumer Bank), Brigitte Kernbauer (Abteilungsleiterin Customer Service der Santander Consumer Bank), Mag. Robert Hofer, (Unternehmenssprecher Santander Consumer Bank) und Dr. Barbara Aigner (Geschäftsführerin emotion banking und Veranstalterin von Top Service Österreich)

Fotocredits: Fotos honorarfrei unter Verwendung des Copyrights: © [www.christian-husar.com](http://www.christian-husar.com)

Website: [[www.top-service-oesterreich.at](http://www.top-service-oesterreich.at)]  
(<https://www.top-service-oesterreich.at>)