

**Top Service Qualitätssiegel für Kundenorientierung verliehen
Zwölf österreichische Unternehmen erhielten gestern Abend im Rahmen der "fête d'excellence" im Urania Dachfoyer vor rund hundert Gästen das Qualitätssiegel "Top Service Österreich" für exzellente Kundenorientierung verliehen.**



Juror Peter Thomayer CEO CPB SOFTWARE AG, Top Service Österreich Veranstalterin Dr. Barbara Aigner, Platz 1 für DHL Express Austria vertreten durch Mag. Eva-Maria Leitner, Senior Director Customer Service und Geschäftsführer Ralf Schweighöfer, Top Service Veranstalter Dr. Christian Rauscher
© Christian Husar

ITdesign Software & Consulting. Den Preis für das beste Kundenerlebnis holte sich ÖAMTC Fahrtechnik, die Auszeichnung für das beste Kundenservice-Management die Österreichische Post.

Auf Basis einer fundierten, empirischen Befragung von Kunden- und Management, entwickelt mit "Service-Papst" Christian Homburg von der Universität Mannheim, stellten Unternehmen unterschiedlicher Branchen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand.

Den Sieg und das beste Gesamtergebnis holte sich DHL Express Austria, Platz 2 die A1 Telekom Austria und der 3. Platz geht ex aequo an die mittelständischen Unternehmen Hofmann Personal Österreich und

Die besten Unternehmen wurden zusätzlich qualitativ auditert und von einer Experten-Jury bestehend aus Christian Homburg, CPB Software AG CEO Peter Thomayer, Leadersnet Geschäftsführer Paul Leitenmüller und Karl Pinczolics bewertet. Juror Peter Thomayer zum Thema: "Zum einen ist wichtig, dass die sogenannten Grundbedürfnisse wie zuverlässiges, zeitgerechtes Agieren erfüllt werden, zum anderen geht es natürlich um Kompetenz. Wenn dann noch die Atmosphäre stimmt und eine Kundenbeziehung nach Abschluss erfolgreich weitergepflegt wird, sind das gute Indikatoren

Mit dem Gütesiegel ausgezeichnet wurden (in alphabetischer Reihenfolge): Amon's Delicious Catering, die Deutsche Vermögensberatung Bank AG (Österreich), Planet Home Immobilien, Smatrics, Swiss Life Select Österreich und T-Mobile Austria.

"Es geht bei Top Service Österreich nicht um einen Beauty Contest, sondern um eine Bewertung durch tatsächliche Kunden und ein ganzheitliches Assessment des Managements in Punkto Kundenorientierung", betont Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich, und ergänzt: "Aufholbedarf gibt es vor allem darin, Kundenorientierung intern noch stärker in der Unternehmenskultur zu verankern. Nur damit ließen sich Vertrauen und Loyalität der Kunden erhöhen und damit die Erträge. Kundenorientierung darf nicht allein Sache der Abteilung Kundenservice sein. Es ist ein Top-Management Thema."

Mit dabei waren: DHL Express Geschäftsführer Ralf Schweighöfer mit Mag. Eva-Maria Leitner, Senior Director Customer Service, A1 Telekom Austria Chief Customer Officer Consumer Natascha Kantauer Gansch, Eigentümerin Ingrid Hofmann und Geschäftsführer Helmut Herzog Hofmann Personal, Geschäftsführer ITDesign Michael Botek, Michael Kickinger, Vice President Service T-Mobile Austria, Post Kundenservice Leiter Andreas Konrad, ÖAMTC Fahrtechnik Geschäftsführer Christoph Mondl, Regionaldirektor Deutsche Vermögensberatung Bank AG Reinhold Magenheim, Planet Home Immobilien Geschäftsführer Marcus Berger, Smatrics Kundenservice Leiter Christoph John, Swiss Life Select Marketingleiterin Alexandra Nagy und Amon's Delicious Catering-Geschäftsführer Willhelm Amon.