

# Der Kunde ist hier tatsächlich König

Top-Service-Qualitätssiegel wurden in Wien verliehen.

„Glückliche Kunden“, schrieb die „Harvard Business Review“, „bringen bis zu 140 Prozent mehr Umsatz.“ 19 österreichische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen nahmen sich das zu Herzen. Sie bekamen vergangenen Donnerstag im Rahmen der „fête d'excellence“ im 21er-Haus in Wien das Qualitätssiegel Top Service Österreich 2017 für besondere Kundenorientierung verliehen. Auf Basis einer fundierten, empirischen Befragung von Kunden und Management, entwickelt mit „Service-Papst“ Christian Homburg von der Universität Mannheim, stellten die Unternehmen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand.

Untersucht wurden Rahmenbedingungen und Steuerung des Unternehmens, die Interaktion von Unternehmen und Kunden und die Wirkung auf den Kunden.

Den Sieg holte sich die Direktbank Ing-Diba vor der Mobilfunk-Marke Spusu. Dritte wurden ex aequo T-Mobile Austria und der mittelständische Personaldienstleister Hofmann Personal. Viertes wurde Swiss Life Select, Fünftes ÖAMTC Fahrtechnik. Sieger in der Kategorie Bestes Kundenservice-Management wurde Al Telekom Austria, das „beste Kundenerlebnis“ lieferte die Deutsche Vermögensberatung Bank AG Wien. (red.)