

TOP SERVICE ÖSTERREICH AUSZEICHNUNG 2018

Die kundenorientiertesten Unternehmen Österreichs

Im Rahmen der „fete d'excellence“ Mitte Juni in der Ankerbrotfabrik erhielten 21 österreichische Unternehmen unterschiedlicher Branchen vor über 100 Gästen das Qualitätssiegel „Top Service Österreich 2018“ verliehen.

Basis für die Auszeichnung ist eine wissenschaftlich entwickelte Befragung von Kunden und Management 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 von **Barbara Aigner** und **Christian Rauscher**, das sich seit der Unternehmensgründung im Jahr 2002 mit dem Thema Exzellenz in Kundenorientierung und Management beschäftigt.

Zu den Top 5 im Business-to-Consumer (Endkunden)-Geschäft gehörten 2018 das Kundenservice der ÖBB Personenverkehr AG, ex aequo A1 Telekom Austria und s Service Center - ein Unternehmen der Erste Bank und Sparkassengruppe, ebenfalls ex aequo Biogena und Swiss Life Select Österreich GmbH, die Deutsche Vermögensberatung Bank AG und die T-Mobile Austria GmbH. Im Business-to-Business-Geschäft freuten sich Brainloop Austria GmbH, infoscore austria gmbh und tobaccoland Handels GmbH & Co KG über die Auszeichnung.

„Wer Kundenorientierung im Top-Management lebt, in der Strategie und Organisation verankert hat und alle Touch Points perfekt gestaltet hat, kann auch eine positive Wirkung beim Kunden erzielen. Genau diesen ganzheitlichen Zugang messen wir bei Top Service Österreich. Nur an einzelnen Prozessen herumzuschrauben, bringt kein einheitliches Kundenerlebnis“, sagt Aigner.

Hohe Weiterempfehlung

Aus den 8500 Kundenrückmeldungen lässt sich folgern: 80 Prozent der befragten Kunden fühlen sich freundlich und kompetent betreut. Was jedoch sauer aufstößt: Gibt der

Kunde Feedback oder beschwert er sich, haben nur 40 Prozent das Gefühl, dass ihre Rückmeldung auch

eine Veränderung bewirkt. 83 Prozent der Manager betrachten ihr Unternehmen jedoch als sehr offen für Beschwerden. Dass sich kundenorientiertes Handeln auszahlt, beweisen die Ergebnisse bei der Weiterempfehlung. „Das ist ein außergewöhnlich hoher Wert, aber hier messen sich eben jene Unternehmen, die schon sehr viel an ihrer Kundenorientierung arbeiten“, so Rauscher.

Bei den Unternehmen intern falle auf, dass das Top-Management sich selbst bereits höchst kundenorientiert sieht, die Organisationen dahinter jedoch nicht Schritt halten können. Es fehle bei Kundenanliegen noch an Freiraum für eigenständiges Handeln und Entscheiden. 80 Prozent des befragten Managements geben zu, dass ihre Belegschaften durch Hierarchien und Verfahrensrichtlinien beeinflusst werden.

Alle Sieger 2018 unter www.top-service-oesterreich.at



Die „Top Service“-Gastgeber Christian Rauscher, Barbara Aigner (3. v. l.), Marion Göth (l.) und Barbara Bauer bei der fete d'excellence in Wien.

[Christian Huzar]