

## Sieger gehen Kundenservice ganzheitlich an

„An einzelnen Prozessen herumzuschrauben bringt kein einheitliches Kundenerlebnis“, sagte Barbara Aigner von Top Service Österreich (r.). „Wer Kundenorientierung im Top-Management lebt, in Strategie und Organisation verankert und alle Touchpoints perfekt gestaltet hat, erzielt positive Wirkung beim Kunden.“ Gemeinsam mit Ko-Geschäftsführer Christian Rauscher (l.) zeichnete sie bei der „Fête d'Excellence“ diese Woche 21 Unternehmen aus, die ihre Servicequalität in einer Kunden- und Managementbefragung sowie einem Audit bewiesen hatten. Am besten schnitten ÖBB Personenverkehr (B2C) und Brainloop (B2B) ab. [Husar]

