

Vom säumigen Schuldner zum glücklichen Kunden

Im Rahmen der Fête d'excellence Mitte Juni in der Ankerbrotfabrik wurden auch heuer wieder die Unternehmen mit der höchsten Kundenzufriedenheit in Österreich ausgezeichnet. Bei der von Top Service Österreich (TSÖ) durchgeführten Kundenzufriedenheitsanalyse belegte die infoscore austria, die österreichische Tochtergesellschaft von Arvato Financial Solutions, gleich bei der ersten Teilnahme den zweiten Platz in der Kategorie „Kundenzufriedenheit B2B“.

Für das Inkassounternehmen ein besonderer Erfolg. Die Auszeichnung ist eine Bestätigung der klar formulierten strategischen Ausrichtung. Dieser Erfolg ist für die infoscore austria umso bemerkenswerter, als „nicht nur einzelne Branchen, sondern der gesamte B2B-Markt in Österreich betrachtet wurde. Für ein Inkassounternehmen ist ein zweiter Platz bei der Kundenzufriedenheit ein bemerkenswerter Erfolg“, so Christian Giehler, Mitglied der Geschäftsleitung. Eine Besonderheit, die die Jury in ihrer Laudatio hervorhob: Die infoscore austria betrachtet die säumigen Kunden ihrer Auftraggeber nicht als Schuldner, sondern als das, was sie per se sind - Kunden. So hat das Unternehmen die Orientierung am Kundenlebenszyklus tief in den Umgang mit den Kunden verankert - in jedem Kommunikationskanal und bei jedem Mitarbeiter.

Bestätigung und Ansporn

Positive Folge dieses Change-Prozesses: Die Auftraggeber spüren einen merklichen Wandel bei der Kundenbetreuung und bestärken die infoscore austria in dieser Umfrage auf ihrem Weg. Insbesondere den klaren Fokus auf der Kundenrückgewinnung in einem schwierigen Marktumfeld hat die Jury in der Laudatio gewürdigt. Die Vielzahl an positiven Rückmeldungen in der täglichen Arbeit zeigt, dass umfassende und individuelle Betreuung sowie der Aufbau von langfristigen und nachhaltigen Kundenbeziehungen der richtige Weg ist, um sich auch in Zukunft erfolgreich am

Markt weiterentwickeln zu können. Für die infoscore austria bedeutet dieses Ergebnis nicht nur eine Bestätigung des eingeschlagenen Weges, sondern auch einen Ansporn zur weiteren Optimierung der Kundenkommunikation. Dabei war vor allem die hohe Flexibilität, die ständige Analyse von Kundenfeedback sowie die schnelle Umsetzung von neuen Ideen in die Praxis ein Kernelement des Erfolges. „Genau diese Aspekte sollen auch in Zukunft Priorität haben, um den Markt und die Kunden weiterhin zu verstehen, zu begleiten und neue Lösungen aufzuzeigen“, so Kundenbetreuer Aron Hoffmann am Rande der Verleihung.

<https://finance.arvato.com/at>



Die stolzen Gewinner: Aron Hoffmann (Kundenbetreuung), Christian Giehler (Mitglied der Geschäftsleitung), Thomas Augustin (Geschäftsführer) und Barbara Aigner (Geschäftsführerin TSÖ) (v. l.)

| Beigestellt |