

Wettbewerb. Wer hat den Kunden wirklich im Fokus? Die Top Service Analyse macht es sichtbar.

Unternehmen Top oder Flop bei Kundenorientierung?

Was eint alle Unternehmen, die bei „Top Service Österreich 2017“ angetreten sind? Sie beschäftigen sich ganzheitlich damit, wie sie die Organisation auf die Bedürfnisse des Privat- und Unternehmenskunden ausrichten können. Im Rahmen der Befragung des Managements gaben 95 Prozent der Unternehmen an, dass Kundenorientierung konsequent ganz oben auf der Agenda des Top-Managements steht. Aber nur 42 Prozent bestätigen, dass auch die Leistungserstellung durch Kundenorientierung geprägt ist. „Daran sieht man, dass das Top Management den Eindruck hat, sich voll vor den Karren der Kundenorientierung zu spannen, die Organisationen jedoch nicht Schritt halten kann“, so Barbara Aigner, Top Service Österreich Initiatorin und Geschäftsführerin des Bera-

tungsunternehmens emotion banking. Auch Hierarchien in der Unternehmensstruktur sind bei einem Viertel der betrachteten Unternehmen noch eine Hürde beim Denken und Handeln von Mitarbeitern. „Wenn es den Mitarbeitern an Freiraum für eigenständiges Handeln und Entscheiden mangelt, wird es schwierig den Kunden ein individuelles, maßgeschneidertes Angebot zu machen, das erwarten diese aber“, sagt Co-Geschäftsführer Christian Rauscher.

Loyal statt egal

Wenn es um das Thema Wachstum geht, haben Bestandskunden eine untergeordnete Rolle. Drei Viertel der Unternehmen konzentrieren ihre Vertriebstätigkeit auf Neukundengewinnung. „Mobilfunker T-Mobile setzt hier mit der ‚Loyal

statt egal‘ Kampagne einen wichtigen Kontrapunkt“, so Rauscher.

Kundenlob ohne Kaufabsicht

Vor allem Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt leisten schon sehr gute Arbeit - mehr als 75 Prozent der befragten Kunden fühlen sich von freundlichen, motivierten Mitarbeitern sehr gut betreut und ernst genommen. Bei der Wiederkaufsabsicht spiegelt sich das jedoch noch nicht wieder - sie liegt bei unter 50 Prozent. „In die Kundenbeziehung zu investieren, ist daher ein Muss, um Kunden längerfristig zu binden und zum Kauf zusätzlicher Produkte oder Dienstleistungen zu motivieren“, rät Aigner.

2017 ist es 19 Unternehmen gelungen die Anforderungen für das Top Service Österreich Gütesiegel zu meistern - dazu galt es bei der



Barbara Aigner und Christian Rauscher begleiten Unternehmen, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.
[Christian Husar]

Befragung der Kunden und der Analyse der Managementaktivitäten einen besonders hohen Wert zu erreichen. Im Rahmen der „fête d'excellence“ haben die Geschäftsführer und Kundenserviceleiter dieser Firmen die „Top Service Österreich 2017“ Auszeichnung im 21er Haus in Wien Anfang Juni entgegengenommen. Das beste Ergebnis über alle Branchen schaffte Ing-Diba. Mit A1 Telekom Austria, spusu und T-Mobile sind drei Unternehmen aus der Telekommunikation unter den Top 5. Auch reine B2B-Organisationen wie Hofmann Personal Österreich, Otis, die KSV1780 Gruppe oder Schneider Electric sind unter den Ausgezeichneten für ihr Top Service. Kostenloser Selbsttest zu Kundenorientierung unter: www.top-service-oesterreich.at/selbsttest/