



foto: Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin Top Service Österreich, Ingrid Hofmann, Geschäftsführerin Hofmann Personal, Peter Thomayer, Vorstandsvorsitzender CPB SOFTWARE AG, Ralf Schweighöfer, Geschäftsführer DHL Express (Austria), Paul Leitenmüller, Geschäftsführer Opinion Leaders Network, Natascha Kantauer-Gansch, Bereichsleiterin Customer Service, A1 Telekom Austria AG, Dr. Christian Rauscher, Geschäftsführer Top Service Österreich, Michael Botek, Geschäftsführer, ITdesign Software Projects & Consulting GmbH (c) Husar



Top Service Qualitätssiegel für Kundenorientierung verliehen

Fête d'excellence: DHL Express Austria, A1, Hofmann Personal und ITdesign geehrt.

Zwölf österreichische Unternehmen erhielten im Rahmen der „fête d'excellence“ im Urania Dachfoyer vor rund 100 Gästen das Qualitätssiegel „Top Service Österreich“ für exzellente Kundenorientierung verliehen. Auf Basis einer empirischen Befragung von Kunden- und Management, entwickelt mit „Service-Papst“ Christian Homburg von der Universität Mannheim, stellten Unternehmen unterschiedlicher Branchen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand.

Den Sieg und das beste Gesamtergebnis holte sich DHL Express Austria, Platz 2 die A1 Telekom Austria und der dritte Platz ging ex aequo an die mittelständischen Unternehmen Hofmann Personal Österreich und ITdesign Software & Consulting. Den Preis für das beste Kundenerlebnis holte sich ÖAMTC Fahrtechnik, die Auszeichnung für das beste Kundenservice-Management die Österreichische Post. Weiters mit dem Gütesiegel ausgezeichnet wurden: Amon's Delicious Catering, die Deutsche Vermögensberatung Bank AG (Österreich), Planet Home Immobilien, Smatrix, Swiss Life Select Österreich und T-Mobile Austria.

Kundenorientierung ist Top-Management-Thema

„Es geht bei Top Service Österreich nicht um einen Beauty Contest, sondern um eine Bewertung durch tatsächliche Kunden und ein ganzheitliches Assessment des Managements in Punkto Kundenorientierung“, betonte Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich. Der heurige Wettbewerb stellt den österreichischen Unternehmen im Vergleich zu Deutschland ein gutes Zeugnis aus. „Die Performance der österreichischen Unternehmen ist um elf Prozent besser als in Deutschland. Aufholbedarf gibt es vor allem darin, Kundenorientierung intern noch stärker in der Unternehmenskultur zur verankern. Nur damit ließen sich Vertrauen und Loyalität der Kunden erhöhen und damit die Erträge. Kundenorientierung darf nicht allein Sache der Abteilung Kundenservice sein“, so Aigner. „Es ist ein Top-Management Thema.“

Die besten Unternehmen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und von einer Experten-Jury bestehend aus Prof. Christian Homburg, CPB Software AG CEO Peter Thomayer, Leadersnet Geschäftsführer Paul Leitenmüller und Prof. Karl Pinczolit bewertet. (as)

www.top-service-oesterreich.at

diese Story versenden