

## Auszeichnung

# Top Service Österreich 2018

Im Rahmen der „fête d'excellence“ erhielten 21 österreichische Unternehmen das Qualitätssiegel Top Service Österreich 2018 für besondere Kundenorientierung verliehen. Basis für die Auszeichnung ist eine wissenschaftlich entwickelte Befragung von Kunden und Management sowie ein Audit für die besten Unternehmen. Abgefragt wurden unter anderem Unternehmenskultur, Strategie, Prozesse, Produkt- und Dienstleistungsangebot, Vertrieb und Preis, Weiterempfehlung und die Wirkung auf den Kunden. Nur Unternehmen, die einen gewissen Schwellenwert überschreiten, sind berechtigt das Gütesiegel zu verwenden. Im Endkundengeschäft konnte die ÖBB Per-

sonenverkehr AG im Kundenservice den ersten Platz erreichen. Im B2B Geschäft wurde Brainloop Austria auf den ersten Platz gewählt. In der Exzellenzgruppe waren unter anderem vertreten: ING-DiBA Austria, UNIQA Leasing GmbH, BNP Paribas, Cardif. Das sich kundenorientiertes Handeln auszahlt, beweisen die Ergebnisse bei der Weiterempfehlung. Die Bandbreite des Net Promoter Scores im heurigen Wettbewerb lag zwischen -4 und +92. Bei den Unternehmen intern fällt auf, dass das Top Management sich selbst bereits höchst kundenorientiert sieht, die Organisationen dahinter jedoch nicht Schritt halten können. Anlaufstellen für Kundenanliegen seien

organisatorisch fast überall festgelegt, es fehle aber noch an Freiraum für eigenständiges Handeln und Entscheiden. 80 Prozent des befragten Managements geben zu, dass ihre Belegschaften durch Hierarchien und Verfahrensrichtlinien im Denken und Handeln beeinflusst werden. UNIQA Leasing, das gemeinsame Tochterunternehmen der UNIQA Insurance Group und Raiffeisen Leasing, hat sich heuer erstmals der branchenübergreifenden Bewertung gestellt.

