

## Service der Wirtschaftskammer Kärnten mit Qualitätssiegel veredelt

*„Top Service Österreich“ zeichnet die Kundenorientierung des Servicezentrums der Wirtschaftskammer Kärnten aus.*



Eine besondere Auszeichnung hat das Servicezentrum der Wirtschaftskammer Kärnten am Dienstagabend im Rahmen der „Fête d’excellence“ in der Ankerbrotfabrik in Wien erhalten. Auf Basis einer wissenschaftlich entwickelten Befragung von Kunden und Management und eines Audits wurde die hohe Kundenorientierung der Wirtschaftskammer mit einem Qualitätssiegel des Beratungs- und Marktforschungsunternehmens „emotion banking“ ausgezeichnet. „Servicequalität und Kundenorientierung sind für uns die beiden wichtigsten Parameter. Unser Ziel ist es, unseren Mitgliedern maßgeschneiderte Lösungen und Beratungen anzubieten und aus dem Bedarf heraus neue Angebote zu schaffen. Umso mehr freue ich mich, dass unsere Arbeit auf diese Art und Weise honoriert wird“, so **Jutta Steinkellner**, Leiterin des Servicezentrums der Wirtschaftskammer Kärnten.

### **Wirtschaftskammer in guter Gesellschaft**

„Wer Kundenorientierung im Top Management lebt, in der Strategie und Organisation verankert hat und alle Touch Points perfekt gestaltet hat, kann auch eine positive Wirkung beim Kunden erzielen. Genau diesen ganzheitlichen Zugang messen wir bei Top Service Österreich. Nur an einzelnen Prozessen herumzuschrauben, bringt kein einheitliches Kundenerlebnis“, beschreibt Barbara Aigner, Managerin des Beratungs- und Marktforschungsunternehmens „emotion banking“, den Weg zu einer erfolgreichen Kundenorientierung. Nur Unternehmen, die bei der Kundenbefragung einen gewissen Schwellenwert überschreiten, sind berechtigt, das Gütesiegel zu verwenden.

Auch bei eigenen Befragungen kommt die Wirtschaftskammer Kärntner auf eine sehr positive Servicebewertung. In der laufend durchgeführten Zufriedenheitsabfrage wird das Serviceangebot der Kammer mit 1,41 im Schulnotensystem hervorragend bewertet. Aus dieser Gesamtbewertung stechen die Beurteilung der Freundlichkeit (1,15), das Engagement (1,25) und die Kompetenz der Mitarbeiter (1,35) noch einmal heraus.

*Foto: Christian Husar*