

ERFOLGSFAKTOR KUNDENORIENTIERUNG

„DAS KUNDENERLEBNIS IST
DER ZENTRALE HEBEL FÜR
DIFFERENZIERUNG,
WERTSCHÖPFUNG UND
WACHSTUM.“

Wettbewerb
TOP SERVICE
ÖSTERREICH



MEDIENPARTNER

Die Presse

ProSiebenSat.1 PULS 4
GAMECHANGERS
FESTIVAL 2019

 **ProSiebenSat.1**
PULS4

„Servicequalität und Kundenorientierung sind entscheidend für den Unternehmenserfolg. Top Service Österreich verschafft diesem Thema die Aufmerksamkeit, die es verdient.“



Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, wissenschaftlicher Partner

„Sie erzeugen täglich Kundenerlebnisse. Wie überzeugend ist dabei Ihre Leistung? Nur, was Sie messen, können Sie auch steuern.“



Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin Top Service

ES KANN NUR EINEN GEBEN. TOP SERVICE ÖSTERREICH.

Ihr Service ist gut. Aber wie gut genau? Finden Sie es heraus. Bei Österreichs ganzheitlichem Wettbewerb für Servicequalität und Kundenorientierung. Beim führenden Wettbewerb, der Kunden- und Unternehmenssicht gegenüber stellt.



MESSEN

Erhalten Sie eine detaillierte, objektive Analyse Ihrer Servicequalität und Kundenorientierung. Nach aktuellsten wissenschaftlichen Methoden. Aus der Sicht von Kunden und Unternehmen. Im Vergleich mit Ihrer Branche und den Besten anderer Branchen.



GEWINNEN

Sichern Sie sich Ihren Platz auf der Bühne bei der feierlichen Preisverleihung. Und das Qualitätssiegel Top Service Österreich. Für die besten Teilnehmer. Sie gewinnen ein starkes Argument für Ihre Neu- und Bestandskunden. Und die Motivation und den Ehrgeiz Ihrer Mitarbeiter.



KOMMUNIZIEREN

Nutzen Sie „Top Service Österreich“ für Ihre interne Kundenorientierungs-Kampagne. Und unsere Medienpartner, um sich als Vorreiter in Sachen Kundenorientierung zu positionieren. Knüpfen Sie Kontakte zu Entscheidern auf den Top Service Veranstaltungen. Lernen Sie von einander bei den Besuchen in „Top Service“ Unternehmen in Österreich und Deutschland.

EIN EINZIGARTIGES MODELL FÜR BEIDE SEITEN DES ERFOLGS: KUNDEN UND UNTERNEHMEN.

Exzellenter Service und konsequente Kundenorientierung entstehen aus vielen Faktoren. Das Fokus-Modell, das Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen für Top Service Österreich und Deutschland entwickelt hat, bildet diese Komplexität ganzheitlich ab. Es ist exklusiv im Rahmen dieses Wettbewerbs verfügbar.

DIE INNENSICHT

Jedes teilnehmende Unternehmen erhält einen Unternehmensfragebogen. Mit Fragen zur Kundenorientierung, die ganz bequem online beantwortet werden. Sie können die Befragung jederzeit unterbrechen und genau an dieser Stelle wieder fortsetzen. Sie entscheiden selbst, wie viele Führungskräfte und/oder Experten aus Ihrem Haus hinzugezogen werden.

DIE AUSSENSICHT

Zur Bewertung des Kundenerlebnisses benötigen wir ca. 100 beantwortete Online-Fragebögen. Je nach Kundenstruktur B2B und/oder B2C. Auf Wunsch auch telefonisch oder am POS, mit mehr Befragten oder mit mehreren Vergleichsgruppen, zum Beispiel zur Abbildung mehrerer Kundensegmente.

DAS ASSESSMENT

Optional können die Teilnehmer ein Kundenorientierungs-Assessment als Extra buchen. Für die besten Unternehmen ist es im Sinne einer zusätzlichen Validierung der Ergebnisse kostenlos. Ein Experte von Top Service bewertet vor Ort die Prozesse und belegt seine Bewertung mit Benchmarks anderer Unternehmen. Eine Kompaktberatung zum sehr kompakten Preis.

DAS FOKUS-MODELL DER KUNDENORIENTIERUNG



Befragung von
Unternehmen & Kunden

Rahmenbedingungen Unternehmen

- Top Management Commitment
- Unternehmenskultur

Steuerung Unternehmen

- Strategie
- Organisationsgestaltung
- Verhalten der Führungskräfte
- Personalmanagement

Interaktion Unternehmen & Kunde

- kundenbezogene Informationen
- kundenbezogene Prozesse
- Produkt- u. Dienstleistungsangebot
- Preis
- Vertrieb
- Kommunikation und Marke
- Erfolgsmessung
- Auf Wunsch: Digitalisierung

Wirkung auf den Kunden

- Kundenzufriedenheit
- Vertrauen
- Loyalität

MESSEN SIE IHREN SERVICE. MIT DEN BESTEN ÖSTERREICHS.

Gehen Sie ins Rennen um die zufriedensten Kunden. Stellen Sie sich den objektiven Kriterien eines der führenden Forschungsinstitute. Ob B2B oder B2C, ob Dienstleister, Produzent oder Handelsunternehmen: Der Wettbewerb steht allen Unternehmen in Österreich – ob KMU oder Konzern – offen.

ZEITPLAN WETTBEWERB

- Erhebungsbeginn spätestens Anfang März*
- Rücksendung der Unternehmensfragebögen: bis spätestens Ende März
- Feldphase Kundenbefragung: bis Ende März
- Unternehmens-Assessment: April / Mai
- Top Service Akademie und Preisverleihung: Mai/Juni

„Top Service liefert uns einen noch breiteren und methodisch erweiterten Blick auf unsere Stärken und unsere ‚weißen Flecken‘. Das hilft uns dabei, noch gezieltere Maßnahmen zu setzen, um jeden Kontakt zur Zufriedenheit unserer Kunden zu gestalten.“



Mag. Natascha Kantauer-Gansch,
Chief Customer Officer Consumer, A1 Telekom Austria AG

*Die Erhebung ist unabhängig vom Wettbewerb ganzjährig möglich.

WÄHLEN SIE IHR TEILNAHME-PAKET.

▶▶ BASIS

- Teilnahme am Wettbewerb
- Online-Kundenbefragung
- Online-Managementbefragung
- Ergebnisübersicht (Kennzahlen, Kurz-Dashboard, Gap-Analyse; ohne Benchmarks)
- Rankingübersicht nach Kriterien
- Teilnahme an der Preisverleihung für 2 Personen
- Nutzung des Qualitätssiegels für die besten Unternehmen

Preis: 4.900 €

▶▶ BERICHT

▶ aufbauend auf dem Basis-Paket

- Individueller Report mit Ergebnissen und Benchmarks (Branche und Top 10) – inkl. Gesamtreport
- Ab der 2. Teilnahme Bericht inkl. Veränderungen zur vorherigen Messung
- Teilnahme an den Top Service Best-Practice Veranstaltungen
- Teilnahme am Top Service Day für 2 Personen (Konferenz zu Servicequalität und Kundenorientierung in Deutschland)

Preis: 3.750 €

▶▶ BERATUNG

▶ aufbauend auf dem Berichts-Paket

- Management Assesment (Audit) vor Ort in Ihrem Unternehmen
- Präsentation der Ergebnisse aus Analyse und Audit mit Handlungsempfehlungen und Diskussion

Preis: 3.500 €

Optional zubuchbar zu den Paketen Basis, Bericht und Beratung:

- Kundensegmentierung in der Auswertung (Filialen, Geschäftsstellen,...)
- CATI (telefonische und POS-Erhebung)
- Vergleich mit Niederlassungen in anderen Ländern

Alle Preisangaben verstehen sich exkl. Ust. und Reisespesen.

Es gelten die Teilnahmebedingungen von Top Service Österreich.

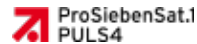
AUSZUG REFERENZEN: A1 ♦ Brainloop ♦ Biogena ♦ ING ♦ infoscore ♦ Kelag ♦ ÖBB ♦ Otis ♦ Raiffeisen Leasing ♦ Samsung ♦ Santander Consumer Bank ♦ s Service Center ♦ T-Mobile ♦ Wirtschaftskammer Kärnten ♦ win2day

IHRE INVESTITION IN SERVICE UND KUNDENORIENTIERUNG LOHNT SICH.

Der Wettbewerb Top Service. Anerkannt als Maßstab für Servicequalität.
Wissenschaftlich begleitet durch Service-Koryphäe Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg.
Belegt Ihr Kundenengagement in der Öffentlichkeit.



Wissenschaftlicher Partner



Medienpartner



Eventpartner

WIR BEGLEITEN SIE AUF DEM WEG ZUM KUNDENORIENTIERTESTEN UNTERNEHMEN ÖSTERREICHS

Wettbewerb Top Service Österreich • emotion banking GmbH • Theaterplatz 5 • A-2500 Baden • 02252 25 48 45

Dr. Barbara Aigner, barbara.aigner@emotion-banking.at • **Mag. Marion Göth**, marion.goeth@emotion-banking.at

www.top-service-oesterreich.at – jetzt anmelden!