



Das Team von Top Service im Fête d'Excellence Outfit bereitet sich für den Gästeansturm vor: Christian Rauscher, Nadiya Koshkolda, Eva Klauser, Lily Ding, Barbara Aigner, Marion Göth, Samet Celik, Iveta Kasalova, Manuel Knopf, Koloman Theinschnack, Christian Walder, Andrea Weiß

„Wir haben im Servicebereich zum Teil noch die Kochrezepte aus dem 20. Jahrhundert“

In der außergewöhnlichen Eventlocation „k47“ am Wiener Donaukanal fand am 24. Juni die erste „fete d'excellence“ zu Ehren der Top Service-Gütesiegel Preisträger statt. Auf Basis von Kunden- und Managementbefragungen stellten die teilnehmenden Unternehmen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand. Die besten Unternehmen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und durch die Experten-Jury begutachtet. „Es geht nicht um einen Beauty Contest, das Gütesiegel fußt auf einer fundierten empirischen Befragung und Analyse“, betont Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich.



Die Top Service Geschäftsführer Dr. Barbara Aigner und Dr. Christian Rauscher sorgen für eine launige, kurzweilige Moderation der ersten fete d'excellence. Fotos © Christoph Breneis



Eva Maria Leitner, Senior Director Customer Service DHL Express, und Patrick Krückeberg feiern Platz 2 bei Top Service Österreich.



Große Freude bei Brichard Immobilien: Susanne Schranz (l.) und Geschäftsführer Oliver Brichard mit ihrem Team.



Das Team von Feibra beim Aperitif auf der k47 Terrasse: v.l. Michael Seidl, Karl Ott und die Geschäftsführer von feibra Franz Hausleitner und Franz Leitner.



v.l. Die Top 3 Unternehmen mit Jury und den Top Service Geschäftsführern: Dr. Christian Rauscher, Jurymitglied Martin Graf (Vorstand E-Control Austria AG), Michael Binder-Seeman (Deutsche Vermögensberatung), Jurymitglied Prof. (FH) Karl Pinzcolits, Prokurist Thomas Sprung (Deutsche Vermögensberatung), Jurymitglied Paul Leitenmüller, Ralf Schweighöfer (DHL Express Austria), Martin Bachl und Martin Gölls (UniCredit Bank Austria) und Dr. Barbara Aigner.



Selfie für ITdesign: Geschäftsführer Michael Botek, Anita Tuma und Franz Bican nahmen zusätzlich zum Gütesiegel den Sonderpreis „Bestes Kundenerlebnis“ in Empfang.



Der ausgezeichnete ÖBB-Werbungs-Boss Manfred Oschounig, Coach und Beraterin Nicola Widmann, Service-Designerin Barbara Niederschick und Jurymitglied Paul Leitenmüller.



v.l. Dr. Christian Rauscher (Geschäftsführer Top Service), ÖAMTC Fahrsicherheitstechnik Geschäftsleiter Franz Schönbauer mit seiner Begleitung Claudia Janner (TUI Austria), Ursula Winter (Congress Casino Baden), Andreas Winter (Möbel Winter), Dr. Barbara Aigner (Geschäftsführerin Top Service)

Die über 100 Gäste genossen nicht nur den 360 Grad Rundumblick auf der Terrasse, französische Köstlichkeiten von amon's delicious catering und „hot towel Service“, sondern erfuhren auch, wo Österreich beim Thema Kunden- und Serviceorientierung aktuell steht. „Wir freuen uns sehr, dass die österreichischen Unternehmen im Vergleich zum deutschen Wettbewerb so gut abgeschnitten haben. Aber es gibt auch noch viel Potenzial zur Verbesserung. Wir haben im Servicebereich zum Teil noch die Kochrezepte aus dem 20. Jahrhundert,“ weiß Dr. Christian Rauscher, Geschäftsführer von Top Service Österreich. Anstrengen müssen sich die österreichischen Unternehmen vor allem in ihrem Internetauftritt und den Onlineaktivitäten. „Viel Jubel und echte Emotion gab es bei der anschließenden Preisverleihung – denn die Sieger wurden bis dahin geheim gehalten. Die Deutsche Vermögensberatung, DHL Express und die Bank Austria landeten auf den ersten 3 Rängen. Den Niederösterreich-Sonderpreis heimste die Hypo Niederösterreich Landesbank ein. Das mittelständische Beratungshaus ITdesign Software Projects & Consulting beju-

belte den Sonderpreis „Bestes Kundenerlebnis“. Weiters mit dem Gütesiegel für Service- und Kundenorientierung 2015 ausgezeichnet (alphabetisch gereiht): A1 Telekom Austria, Brichard Immobilien, ece Einkaufszentrum Kapfenberg sowie Feibra. Aber auch die Top Service-Veranstalter stellten ihre Leistung auf den Prüfstand und ließen die Gäste über die Qualität der fete d'excellence abstimmen. Ganze 71 Prozent waren „begeistert“ von dem Abend.

Kontinuierlich besser werden: Anmeldung zu Top Service 2016 läuft
Bereitschaft zur kontinuierlichen Verbesserung ist

Termine

Lernen von den Besten heißt es bei den nächsten kostenlosen Top Service Veranstaltungen im Herbst
5. Oktober Webinar „Kundenfeedback 2.0“

Top Exzellenz Frühstücks-Reihe:
23. Oktober bei DHL Express
13. November, UniCredit Center am Kaiserwasser.

Anmeldung und Details:
<http://top-service-oesterreich.at/termine/>

Voraussetzung, damit sich eine kundenorientierte Kultur im Unternehmen etablieren kann. „Wir haben im letzten Jahr das erste Mal teilgenommen, die Ergebnisse sehr genau analysiert und Maßnahmen abgeleitet“, sagt A1 Service-Bereichsleiterin Natascha Kantauer-Gansch. „Wir freuen uns, dass viele unserer Top Service Kunden nicht allein wegen dem Siegel am Wettbewerb teilnehmen, sondern kontinuierlich an sich arbeiten und die Erkenntnisse von Top Service aktiv in Kundenforen und andere Instrumente einfließen lassen,“ sagt Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich und Gründerin des Beratungs- und Marktforschungsunternehmens emotion banking. Wissenschaftlicher Partner ist ab 2016 das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim mit „Service-Koryphäe“ Prof. Christian Homburg, der auch den Juryvorsitz übernimmt. Wer seine Kundenorientierung beim Wettbewerb 2016 messen und verbessern möchte, erhält hier eine erste Einschätzung unter www.top-service-oesterreich.at/selbsttest/