

Österreichische Post präsentierte ihre Erfolgsfaktoren im Servicebereich Ziel: Beim Kunden optimal „ankommen“

Mitte Feber war das neue Post Kundenservice-Center in der Bahnsteggasse 17-23 im 21. Wiener Bezirk der passende Veranstaltungsort, um sich dem Thema „Wertewandel im Konsumentenkontakt der Österreichischen Post AG“ zu widmen.

Barbara Aigner, Initiatorin des Top Service Österreich Wettbewerbs, stellte in ihrem Intro die hohe Bedeutung von Servicequalität in den Fokus und analysierte, wie Unternehmen aufgestellt sein sollten, damit diese auch beim Kunden optimal ankommen. Damit Kundenorientierung zum Erfolg wird, muss sie zum einen in der Unternehmenskultur verankert, zum anderen vom Top Management gefördert und letztlich von allen gelebt werden. Dass Kundenorientierung sich rechnet, hätten die meisten Unternehmen bereits verstanden, so Aigner, ein Investment in Werte und Kunden steigert die Wiederkaufabsicht und damit klar den finanziellen Erfolg eines Unternehmens. **Andreas Konrad** gab in seinem Vortrag Einblicke in die vielschichtigen Prozesse, die den Kunden und seine Bedürfnisse klar ins Zentrum des Handelns stellen und so den bereits initiierten Wertewandel im Konsumentenkontakt höchst erfolgreich

vorantreiben. Zahlreiche Maßnahmen wie Steigerung der Effizienz durch modernste Informationstechnologien, Vereinfachung der Prozesse, innovative Personalplanung, künftige Kundenkommunikation über alle Kanäle sowie ein dynamisches Wartezeitsystem und die Entwicklung einer Wohlgefühl-Filiale steigern nicht nur die Kundenzufriedenheit nachweislich, sondern fördern auch das frische Image des Unternehmens. Mit durchschnittlich 450.000 registrierten Kundenkontakten pro Tag hat die heimische Post somit viele Chancen für positive Kundenerlebnisse und einen unglaublich hohen Multiplikator, erklärt Konrad resümierend.

Service-Fachfrau Aigner und Gastgeber Konrad freuten sich über die Rückmeldungen aus dem Publikum; mit dabei waren unter anderem **Milosch Alexander Godina**, COO von Tele2Teko-communication, **Robert Hebenstreit**, COO von Santander Consumer Bank,



Foto: Christian Dusek

Andreas Konrad (Leiter Kundenservice Österreichische Post AG), Barbara Aigner (Initiatorin Top Service Österreich), Christoph Pantzer, MSC (Produkt-, Projekt-, Kampagnen Management Österreichische Post AG)

Jörg Alpers von Hutchison Drei Austria, **Sabine Zotter** von der Generali Versicherung, **Martina Thek** von Kapsch BusinessCom, **Sasa Djordjevic** von VAMED-KMB, **Christoph John** von Smatrix, **Wolfgang Klaushofer** von CPB Software AG, **Eva Maria Leitner** und **Patrick Krücke-**

berg, beide von DHL Express Austria, **Susanne Blaha** von A1 Telekom Austria, **Christoph Pongratz** von D.A.S. Rechtsschutz, **Oliver Strobl** von tobaccoland Handels GmbH, **Annika Wolf** von PHH Rechtsanwälte sowie **Maria Bürger** von Qualysoft.

red.