

# Top Service Qualitätssiegel für Kundenorientierung bei fête d'excellence verliehen



## Sieg für DHL Express Austria, Silber für A1 Telekom Austria, Platz 3 ex aequo an Hofmann Personal und ITdesign Software Projects & Consulting

Zwölf österreichische Unternehmen erhielten gestern Abend im Rahmen der „fête d'excellence“ im Urania Dachfoyer in Wien vor rund 100 Gästen das Qualitätssiegel „Top Service Österreich“ für exzellente Kundenorientierung verliehen. Auf Basis einer fundierten, empirischen Befragung von Kunden und Management, entwickelt mit „Service-Papst“ Prof. Christian Homburg, Universität Mannheim, stellten Unternehmen unterschiedlicher Branchen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand.

Den Sieg und das beste Gesamtergebnis holte sich DHL Express Austria, Platz 2 die A1 Telekom Austria und der 3. Platz ging ex aequo an die mittelständischen Unternehmen Hofmann Personal Österreich und ITdesign Software Projects & Consulting. Den Preis für das beste Kundenerlebnis holte sich ÖAMTC Fahrtechnik, die Auszeichnung für das beste Kundenservice-Management die Österreichische Post.

Weiters mit dem Gütesiegel ausgezeichnet wurden (in alphabetischer Reihenfolge): Amon's Delicious Catering, die Deutsche Vermögensberatung Bank AG (Österreich), Planet Home Immobilien, Smatrics, Swiss Life Select Österreich und T-Mobile Austria.

„Es geht bei Top Service Österreich nicht um einen Beauty Contest, sondern um eine Bewertung durch tatsächliche Kunden und ein ganzheitliches Assessment des Managements in puncto Kundenorientierung“, betonte Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich. Nur Unternehmen, die einen gewissen Schwellenwert überschreiten, sind berechtigt das Gütesiegel zu verwenden.

### Kundenorientierung ist Top-Management-Thema

Der heurige Wettbewerb stellt den österreichischen Unternehmen auch im Vergleich zu Deutschland ein gutes Zeugnis aus. „Die Performance der österreichischen Unternehmen ist um vier Prozent besser als in Deutschland. Aufholbedarf gibt es vor allem darin, Kundenorientierung intern noch stärker in der Unternehmenskultur zu verankern. Nur damit ließen sich Vertrauen und Loyalität der Kunden erhöhen und damit die Erträge. Kundenorientierung darf nicht allein Sache der Abteilung Kundenservice sein“, so Aigner. „Es ist ein Top-Management Thema.“

### Expertenjury angeführt von Prof. Christian Homburg

Die besten Unternehmen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und von einer Experten-Jury bestehend aus Prof. Christian Homburg, CPB Software AG CEO Peter Thomayer, Leadersnet Geschäftsführer Paul Leitenmüller und Prof. (FH) Karl Pinzolit bewertet.

Über die Auszeichnung strahlten: DHL Express Geschäftsführer Ralf Schweighöfer, A1 Telekom Austria Chief Customer Officer Consumer Natascha Kantauer Gansch, Eigentümerin Ingrid Hofmann und Geschäftsführer Helmut Herzog von Hofmann Personal, Geschäftsführer ITDesign Michael Botek, Michael Kicking, Vice President Service T-Mobile Austria, Post Kundenservice Leiter Andreas Konrad, ÖAMTC Fahrtechnik Geschäftsführer Christoph Mondl, Regionaldirektor Deutsche Vermögensberatung Bank AG Reinhold Magenheim, Planet Home Immobilien Geschäftsführer Marcus Berger, Smatrics Kundenservice Leiter Christoph John, Vorsitzender der Geschäftsführung Swiss Life Select Christoph Obererlacher und Amon's Delicious Catering Geschäftsführer Wilhelm Amon.

### Kontinuierlich besser werden: Anmeldung zu Top Service 2017 läuft

„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. Wer seine Kundenorientierung beim Wettbewerb 2017 auf den Prüfstand stellen möchte, erhält hier eine erste Einschätzung unter <http://www.top-service-oesterreich.at/selbsttest/> (<http://www.top-service-oesterreich.at/selbsttest/>)