

# Auszeichnung für DHL Express

DHL Express belegte dank der konsequenten Umsetzung einer integrierten Servicekultur den 1. Platz im „Top Service Österreich“-Wettbewerb für exzellente Kundenorientierung.

Den Sieg und das beste Gesamtergebnis hat DHL Express bei der diesjährigen Qualitätsumfrage „Top Service Österreich“ eingefahren und wurde damit branchenübergreifend zum kundenorientiertesten Dienstleister des Landes gekürt. Das Qualitätssiegel wurde in Wien an zwölf österreichische Unternehmen verschiedener Branchen und Größen vergeben. Die besten unter ihnen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und von einer Experten-Jury bewertet.

Der Wettbewerb „Top Service Österreich“ bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, ihre Kundenorientierung auf Grundlage des wissenschaftlich entwickelten Fokus-Modells messen und auszeichnen zu lassen. Betrachtet werden unter anderem Unternehmenskultur, Strategie, Prozesse, Produkt- und Dienstleistungsangebot, Vertrieb und Preis, Weiterempfehlung und die Wirkung auf den Kunden.

„Wir sind sehr stolz, dass wir uns in diesem Jahr erstmals branchenübergreifend als Gesamtsieger in diesem Wettbewerb durchgesetzt haben“, resümiert Ralf Schweighöfer, Managing Director DHL Express Austria.

„Der 1. Platz unterstreicht, dass unser ausgeprägtes Serviceverständnis, mit dem jeder einzelne DHL Express Mitarbeiter die Kunden tagtäglich in den Mittelpunkt seines Handelns stellt, tatsächlich gelebt wird.“ Wichtig sei es, auf oberster Ebene festzulegen, was Servicekultur im Unternehmen bedeute und allen Mitarbeitern die Umsetzung des Leitgedankens in der Praxis verständlich zu machen und vorzuleben. Durch Kundenorientierungs-Trainings auch für Beschäftigte ohne direkten Kundenkontakt stellt das Management von DHL Express sicher, dass jeder im Unternehmen dafür sensibilisiert ist, dass der Kunde die Nummer 1 ist. Abgesehen von der diesjährigen Bestauszeichnung erhielt DHL Express das Gütesiegel bereits 2012 (5. Platz), 2013 (2. Platz) und 2015 (2. Platz).

„Bei Top Service Österreich geht es nicht um einen Beauty Contest, sondern um eine Bewertung durch tatsächliche Kunden und



Freuen sich gemeinsam über den 1. Platz von DHL Express Austria beim Top Service Österreich Wettbewerb: (von links) Dr. Christian Rauscher, Geschäftsführer emotion banking, Julia Kertelits, Multi Channel Coordinator DHL Express Austria, Ralf Schweighöfer, Managing Director DHL Express Austria, Eva-Maria Leitner, Senior Director Customer Service DHL Express Austria, und Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich.

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.

Veranstalter von Top Service Österreich ist das Beratungs- und Marktforschungsunternehmen emotion banking. Wissenschaftlicher Partner ist das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim mit Prof. Christian Homburg. Weitere Informationen zum Wettbewerb unter <http://www.top-service-oesterreich.at>

DHL: The Logistics Company for the World  
DHL ist die weltweit führende Marke in der Logistik. Als „Family of Divisions“ bieten die DHL Divisionen ein einzigartiges Logistikportfolio – von der nationalen und internationalen Paketzustellung über Transport-

und Fulfillment-Lösungen im E-Commerce, den internationalen Expressversand sowie Straßen-, Luft- und Seefrachttransport bis zum Supply-Chain-Management. Mit rund 340.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 220 Ländern und Territorien weltweit verbindet DHL sicher und zuverlässig Menschen und Unternehmen und ermöglicht so globalen Handel. Mit einer einzigartigen Präsenz in Entwicklungs- und Schwellenländern, spezialisierten Lösungen für Wachstumssektoren wie „Technology“, „Life Sciences & Healthcare“, „Automotive“, „Energy“ und „Retail“ und einer ausgewiesenen Verpflichtung zu unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung ist DHL „The Logistics Company for the World“. DHL ist Teil des Konzerns Deutsche Post DHL Group. Die Gruppe erzielte 2015 einen Umsatz von mehr als 59 Milliarden Euro.

[www.dhl-express.at](http://www.dhl-express.at)