

# Top Service Siegel zum 7. Mal verliehen

Im Rahmen der „fête d'excellence 2021“ wurden im Hilton Vienna Danube Waterfront am 9. Juni 2021 Unternehmen unterschiedlicher Branchen mit dem Qualitätssiegel „Top Service Österreich 2021“ für besondere Kundenorientierung ausgezeichnet. Aufgrund der noch geltenden Beschränkungen für Events wurde die Prämierung im hybriden Format vor Ort und via Livestream vor in Summe rund 350 Gästen durchgeführt.

## Kundenorientierung punktet

Begrüßungsworte gab es von Margarete Schramböck, Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, die hervorhob, dass Kundenorientierung nicht nur im privatwirtschaftlichen Bereich ein absolutes Muss darstellt, sondern auch in der öffentlichen Administration. Dabei hebt sie besonders den Faktor „Digitalisierung“ für die erfolgreiche Umsetzung guten Ser-



Siegerehrung B2C über 500 MA mit Christian Rauscher (TSÖ), Natascha Kantauer-Gansch (AI), Elke Schaffer (AI), Michael Obermaier (Medallia), und Barbara Aigner (TSÖ) (v. l.).

[Beigestellt]

vices und die wichtige Rolle der Politik, hier die notwendigen Rahmenbedingungen zu setzen hervor.

Exzellenter Service und konsequente Kundenorientierung entste-

hen aus vielen Faktoren, die sich untereinander beeinflussen. Die Basis für die Top Service Österreich Auszeichnung ist eine wissenschaftlich entwickelte Befragung, welche

die Wahrnehmung der Kunden und die Innensicht des Unternehmens zu einer ganzheitlichen Betrachtung verbindet. Nur Unternehmen, die den geforderten Mindestwert erreichen, sind berechtigt, das Gütesiegel zu führen.

Verantwortlich für den Analyseprozess ist das Beratungs- und Marktforschungsunternehmen emotion banking® von Barbara Aigner und Christian Rauscher, welche in den Themenbereichen Customer Experience und Unternehmenskultur bereits seit über 20 Jahre Expertise aufgebaut haben und alleine im heurigen Jahr über 6000 Kundenfeedbacks als Basis für die Auszeichnungen ausgewertet haben.

## Namhafte Laudatoren

Die Laudatios auf die Top 3 Unternehmen im Privat- und Geschäftskundensegment hielten Caroline Kaiser, Navax, Paul Leitenmüller, Opinion Leaders Network, Ralf

Schweighöfer, DHL Express Österreich, Michael Obermaier, Medallia sowie Michael Kötttritsch, „Die Presse“.

Über die Auszeichnung als Top 3 freuten sich Elke Schaffer, Director Customer Service A1 Telekom Austria (Platz 1 B2C Unternehmen über 500 MA), Harald Pankowski, Leitung Vertrieb Wien, Deutsche Vermögensberatung Bank (Platz 1 B2C Unternehmen unter 500 MA), Christian Giehler, Geschäftsführer infoscore austria (Platz 1 B2B), Michael Havas, Geschäftsführer s Service Center GmbH (Platz 2 B2C), Stefan Otto, Prokurist WWK Versicherungen Österreich (Platz 2 B2B), Christoph Obererlacher, Geschäftsführer Swiss Life Select Österreich (Platz 3 B2C) und Beat Mungenast, COO Raiffeisen Leasing GmbH (Platz 3 B2B).

Alle Ausgezeichneten Unternehmen zu finden unter: [www.tsö.at](http://www.tsö.at)