

Was bewegt Österreichs B2B und B2C Kunden?

Am 16. September 2021 fand sich die Top Service Community digital zusammen, um die jüngsten Erkenntnisse aus den Globalzahlen auf Basis tausender Kundenfeedbacks aus den Top Service Österreich Erhebungen zu hören und diskutieren.

„Wir haben in den letzten 18 Monaten einen echten Game Changer erlebt. Die Zukunft, immer schon intransparent und unklar - aber ich glaube, da sind wir uns einig, es war noch nie so überraschend, so veränderlich, wie heute“, so Christian Rauscher, Geschäftsführer von Top Service Österreich einleitend zum Webinar. Wir sind also vollends in der VUCA-Welt angekommen. In einer Welt voller Mehrdeutigkeiten, Unsicherheit, Informationen und Widersprüchlichkeiten.

Game Changer

Die Kunden sind in den vergangenen Jahren kritischer geworden



Top Service Österreich in Kooperation mit DHL Express, Medallia, NAVAX, Kunde 21, Die Presse, ProSiebenSat.1 PULS4, Opinion Leaders Network und Top Leader

[Christian Husar]

und nicht toleranter. Eine Auswertung der Antworten, warum Kunden eine Organisation weiterempfehlen, zeigt, dass Service und Kompetenz die Hauptkomponen-

ten für die Bereitschaft ein Unternehmen weiterzuempfehlen darstellen. Interessant ist hier, dass Preis und Konditionen im Jahr 2020 als Motive noch wiederzu-

finden sind, aber im Jahr 2021 diese Komponenten hinsichtlich der Weiterempfehlungsbereitschaft nur mehr marginal ausschlaggebend sind. Es gilt als Organisation

einen herausragenden Service zu bieten und Kompetenz in der Interaktion mit den Kunden erfolgreich zu vermitteln.

Neue Dynamiken

Auf die Frage, ob die Dynamik auf der Kundenseite im Management angekommen ist, gibt es eine klare Antwort von Rauscher: „Nein, sie ist nicht in dieser Qualität angekommen.“ Es findet eine deutliche Überschätzung des Managements in Hinblick auf die Qualität des Kundenservices, bei der Klarheit des Markenbildes und dem Liefern eines Services, welches zum Markenversprechen passt, statt.

Mehr Insights zu den Themen Kundenorientierung und Servicequalität, finden sich unter www.tsö.at. Weitere Kontaktmöglichkeiten: telefonisch +43 22 52 25 48 45 - 21 oder per E-Mail office@tsoe.at.