

# Was macht herausragende Unternehmen aus?

Dieser Frage geht Top Service Österreich jährlich auf Basis der Auswertung von circa 8.000 Kundenfeedbacks nach. Dabei werden in einem Analyseschritt die teilnehmenden Unternehmen basierend auf Basis eines wissenschaftlich fundierten Rankings in zwei Gruppen geteilt: die Top/Glorreichen 7 und die Bottom/Flop 7.

## Etwas erleben & dazugehören

Wenn man sich im Sinne der Maslowschen Bedürfnispyramide, die Wünsche der Kundinnen und Kunden ansieht, (das Unternehmen schützt meine Daten, die Mitarbeiter:innen sind freundlich, kompetent und nehmen meine Anliegen ernst, ich kann mir den Kanal aussuchen, über welchen ich meine Geschäfte abwickle) dann zeigt sich, dass dort die Bottom 7 ähnlich gut performen wie die Top 7. Der Unterschied, das Wachstum, findet in den Bereichen Experience und Gui-



Dr. Barbara Aigner und Dr. Christian Rauscher präsentieren die Insights aus den Top Service Österreich Globaldaten

[Beigestellt]

dance statt. Ist die Organisation in der Lage, Erlebnisse zu schaffen, auf die Kunden individuell einzugehen, voraus zu denken und sie zu inspirieren? Die Glorreichen 7 sind um 46 Prozent besser bei der Aus-

sage: „Das Unternehmen inspiriert mich immer wieder und bringt mich auf neue Ideen für weitere Produkte und Dienstleistungen.“ Sie sind aber nur um zehn Prozent besser bei den Themen, tolle und freundliche Mit-

arbeitende zu haben oder ihren Kunden das Gefühl von Datensicherheit zu geben.

## Mehr als Freundlichkeit

„Das heißt, der Unterschied wird nicht bei den Basisfaktoren, wie Freundlichkeit, Kompetenz und Schulung gemacht, sondern der Unterschied entsteht in den oben beschriebenen Dimensionen, die wir als Teil der guiding economy bezeichnen.“, so Christian Rauscher.

Barbara Aigner stimmt zu: „Mit Freundlichkeit im Service gewinnt man keinen Blumentopf. Das ist Minimumanforderung. Kundinnen und Kunden erwarten heute Guidance und damit Inspiration, Vorausdenken und ein individuelles Eingehen auf sie als Person. Die Kundenstrategie muss darauf konsequent ausgerichtet werden.“

Weiteres informatives Zahlenmaterial und konkrete Handlungsemp-

fehlungen finden Sie unter: [www.tsoe.at/cx-zundstoff](http://www.tsoe.at/cx-zundstoff)

## Über Top Service Österreich

Top Service Österreich ist seit über acht Jahren DAS Gütesiegel für exzellenten Service und konsequent gelebte Kundenorientierung in Österreich. Dabei handelt es sich nicht um einen „Beauty Contest“, sondern um eine wissenschaftlich fundierte Kunden- und Managementbefragung, die einerseits bei den teilnehmenden Unternehmen für wichtige Erkenntnisse zu Eigen- und Fremdbild sorgt, andererseits aber auch als Basis eines vergleichbaren Scorings dient. Unternehmen, die den geforderten Mindestwert überspringen, dürfen für ein Jahr das TSÖ Siegel führen.

Weitere Infos: [www.tsoe.at](http://www.tsoe.at)

