

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/50272/1575352/fuer-deutschlands-beste-dienstleister-ist-kundenkritik-gold-wert> abgerufen werden.



Für Deutschlands beste Dienstleister ist Kundenkritik Gold wert

10.03.2010 - 11:30 Uhr, Steria Mummert Consulting

Hamburg (ots) - Knapp vier von zehn Kunden haben das Gefühl, ihr Dienstleister sei an Lob und Kritik nicht interessiert. Dabei haben Unternehmen gerade in Zeiten der Digitalisierung bessere Möglichkeiten denn je, dem Kunden zuzuhören und seine Meinung einzuholen. Doch zwei Drittel nutzen diese Möglichkeiten nicht konsequent. Das sind Ergebnisse des Wettbewerbs "Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2010" der zum fünften Mal von Steria Mummert Consulting, der Universität St. Gallen, Handelsblatt und ServiceRating durchgeführt wurde. Die Prämierung der besten 50 Dienstleistungsunternehmen fand am 9. März 2010 im Rahmen einer feierlichen Preisverleihung in der Handelskammer Hamburg statt.

Dialog mit den Kunden fördern heißt, einen der wichtigsten Stellhebel des Marketings zu nutzen. Für die Wettbewerbssieger steht die Kommunikation mit den Kunden daher im Mittelpunkt. Sie sind über vielfältige Kanäle zu erreichen. Deutlich stärker als der Gesamtdurchschnitt der Wettbewerbsteilnehmer nutzen sie ihre Online-Präsenz für umfassende Kommunikations- und Kontaktmöglichkeiten, bieten interaktive Beratungstools an und erfassen das Kunden-Feedback.

Nehmen die Kunden mit den Wettbewerbsbesten Kontakt auf, so reagieren diese prompt. Bei knapp 90 Prozent dieser Dienstleister ist ein Mitarbeiter der telefonischen Hotline innerhalb von zehn Sekunden am Apparat - damit schlagen sie die Gesamtzahl der Wettbewerbsteilnehmer um Längen. Deutlich schneller sind sie ebenfalls bei der Bearbeitung von E-Mails.

Die kundenorientiertesten Dienstleister verfügen außerdem über ein professionelles Beschwerdemanagement und kümmern sich sofort um eine Lösung des Problems. 80 Prozent arbeiten mit einem umfassenden System der Beschwerdestimulierung, das Kunden dazu bewegen soll, die von ihnen wahrgenommenen Probleme gegenüber dem Unternehmen vorzubringen. Zum Vergleich: Im Gesamtdurchschnitt aller im Rahmen der Studie befragten Dienstleister waren es lediglich 34 Prozent. Ein solches Handeln zahlt sich aus. Denn Kunden, deren Beschwerden ernst genommen werden, belohnen dies mit besonders großer Treue.

Hintergrundinformationen

Die größten Dienstleistungsunternehmen in Deutschland wurden von Steria Mummert Consulting, dem I.VW der Universität St. Gallen, ServiceRating und dem Handelsblatt eingeladen, sich an dem Wettbewerb "Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2010" zu beteiligen. Neben einer Befragung und Bewertung des Managements wurden außerdem mehr als 8.600 Kunden dieser Unternehmen befragt. Die besten 50 Dienstleister wurden ermittelt und prämiert. Die Bewertung der Unternehmen fand dabei in sieben Disziplinen der Kundenorientierung statt.

@@infbk@@

Pressekontakt:
Steria Mummert Consulting
Birgit Eckmüller
Tel.: +49 (0) 40 22703-5219
E-Mail: birgit.eckmueller@steria-mummert.de

Faktenkontor
Jörg Forthmann
Tel.: +49 (0) 40 22703-7787
E-Mail: joerg.forthmann@faktenkontor.de

Originaltext:

Steria Mummert Consulting

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/50272/steria-mummert-consulting>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_50272.rss2