

## **Steigenberger ist Service-Champion 2019**

Die Luxusmarke der Deutschen Hospitality erreicht in Deutschlands größtem Service-Ranking den branchenübergreifend höchsten Wert

*Frankfurt am Main, 28. Oktober 2019*

Die Steigenberger Hotels & Resorts leisten Deutschlands größtem Service-Ranking zufolge den branchenübergreifend besten Service. Im Rahmen der „Service-Champions Deutschland“, einer breit angelegten Kundenbefragung, setzte sich die Hotelmarke Steigenberger gegen mehr als 3.500 weitere Unternehmen durch und erreichte mit 78,3 Prozent den höchsten „Service Experience Score“.

„Branchenübergreifend Service-Champion zu sein, ist eine tolle Bestätigung der täglichen Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Steigenberger Hotels & Resorts“, so Thomas Willms, CEO, Deutsche Hospitality. „Mit der Evolution Steigenberger haben wir Anfang dieses Jahres einen Prozess angestoßen, die Marke noch weiter zu entwickeln ohne den Markenkern, Tradition, Perfektion, Caring, zu verwässern. Diese Auszeichnung ist für uns eine Bestätigung, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“

Die Kooperationspartner ServiceValue GmbH, Goethe-Universität Frankfurt am Main und DIE WELT haben die „Service-Champions“ initiiert und für das Ranking über 1,7 Millionen Kunden zu 3.530 Unternehmen 353 verschiedener Branchen befragt. Mit dem Service Experience Score (SES) wurde ein effizientes Instrument zur Messung des erlebten Kundenservice genutzt, um die Kundentreue- und Bindung in einen konkreten Zahlenwert umzuwandeln. In die Rangliste flossen die Urteile aktueller und ehemaliger Kunden ein.

Evolution Steigenberger beinhaltet Kernelemente wie eigene Welcome Manager in den Hotels, Pop-up-Museen und Fashion-Events in den Häusern, Einbinden der lokalen Kultur- und Musikszene, neues Logo, Bildsprache und innovatives Design sowie sehr umfangreiche Renovierungen. Zudem öffnet sich Steigenberger erstmals für strategische Partner, um gemeinsam den Gästen einen Mehrwert zu bieten: So wird es den Steigenberger Limousinen-Service „powered by Sixt“ auch mit persönlichem Chauffeur exklusiv für Steigenberger-Gäste geben. Die Installation von Kaffee-Manufakturen in der Lobby, die Weiterentwicklung des berühmten Steigenberger-Frühstücks und eine Vielzahl neuer digitaler Touchpoints wie das Steigenberger Tablet bilden den Auftakt der Evolution Steigenberger. Entwickelt wurde diese

gemeinsam mit den Gästen und Mitarbeitern der Steigenberger Hotels & Resorts. Für Renovierungen und Modernisierungen im Rahmen der Evolution Steigenberger werden gemeinsam mit Partnern rund 120 Millionen Euro investiert.

Weitere Informationen zum Ranking unter:

<http://www.servicevalue.de/wettbewerbe/branchenuebergreifend/service-champions-deutschland/>

**Aktuelle Presseinformationen finden Sie in unserem [Presseportal](#).**

**Steigenberger Hotels & Resorts** ist eine Marke der Deutschen Hospitality. Sie steht für Luxus und Gastfreundschaft in Vollendung, bietet historische Traditionshäuser ebenso wie lebendige Stadtresidenzen oder Wellness-Oasen inmitten der Natur. Das Portfolio umfasst 60 Hotels in elf Ländern in Europa, Asien und Afrika. Weitere Marken der **Deutschen Hospitality** sind **MAXX by Steigenberger** – neu, charismatisch, den Fokus auf das Wesentliche, ganz nach dem Motto „MAXXimize your stay“, **Jaz in the City** mit Hotels, die das Lebensgefühl der Stadt widerspiegeln und von der lokalen Musik- und Kulturszene, **IntercityHotel** mit 40 modernen Stadthotels der gehobenen Mittelklasse jeweils nur wenige Gehminuten entfernt von Bahnhöfen oder Flughäfen und **Zleep Hotels** – Qualität und Design zu einem günstigen Preis – mit Hotels in Dänemark und Schweden.

#### **Pressekontakt:**

Deutsche Hospitality | Lyoner Straße 25 | 60528 Frankfurt am Main

Sven Hirschler | Tel: +49 69 66564-422

E-Mail: [sven.hirschler@deutschehospitality.com](mailto:sven.hirschler@deutschehospitality.com)



[www.deutschehospitality.com](http://www.deutschehospitality.com)

[www.steigenberger.com](http://www.steigenberger.com) | [www.maxxhotel.com](http://www.maxxhotel.com) | [www.jaz-hotel.com](http://www.jaz-hotel.com) |

[www.intercityhotel.com](http://www.intercityhotel.com) | [www.zleep.com/de/](http://www.zleep.com/de/)