

P R E S S E M I T T E I L U N G

Deutscher Servicepreis 2011

Mehr als 500 Unternehmen wurden getestet, 36 Serviceleader werden prämiert

Hamburg, 14.04.2011 (ots) – Oasen in der Servicewüste Deutschland - es gibt sie wirklich. Das Deutsche Institut für Service-Qualität vergibt daher zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv erstmals den Deutschen Servicepreis.

Unter den Preisträgern sind große Namen wie AachenMünchener, Amazon, oder Bausparkasse Schwäbisch Hall. Mit Top-Service überzeugten aber auch Spezialisten wie der Sportartikel-Händler SportScheck, der Ökostromanbieter Greenpeace Energy oder der Mobilfunkdiscounter blau.de.

In der Kategorie Service von Banken wurden insgesamt 69 Unternehmen verglichen, drei Institute bekommen die Auszeichnung: Die größte deutsche Direktbank ING-DiBa, der Ratenkreditspezialist Teambank (EasyCredit) und die Berliner Volksbank.

Weitere Servicechampions werden in der Kategorie Gesundheit prämiert. Hier mussten Apothekenkooperationen, Fitness-Studios, Krankenkassen sowie Private Krankenversicherer ihre Servicequalität unter Beweis stellen. Drei gesetzliche Kassen hatten die Nase vorne: Die in Sachsen und Thüringen aktive AOK Plus, die Siemens Betriebskrankenkasse und die Techniker Krankenkasse.

Der Deutsche Servicepreis 2011 wird in insgesamt zehn Kategorien vergeben, 36 Unternehmen werden ausgezeichnet. Dazu erfolgte eine Zusammenführung von 55 Servicestudien der letzten Monate und eine erneute Auswertung nach Branchen. In Summe wurden mehr als 500 Unternehmen anhand von über 16.000 verdeckten Testerkontakten bewertet. Die Tester ließen sich vor Ort beraten oder untersuchten die Servicequalität per Telefon und per E-Mail. Wartezeit, Gesprächsatmosphäre sowie Freundlichkeit und Kompetenz waren dabei die Schlüsselkriterien. Auch die Internetauftritte der Anbieter wurden unter die Lupe genommen. Unter anderem bewerteten die Marktforscher die Bedienungsfreundlichkeit, das Informationsangebot und die Transparenz.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14. April 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de