

PRESSEMITTEILUNG

Metaanalyse: Bester Service per Telefon und E-Mail

Anbieterleistungen zwischen „sehr gut“ und „mangelhaft“ – Telefon- und E-Mail-Service insgesamt nur „befriedigend“

Hamburg, 21.01.2016 – Ärger an der Kunden-Hotline? E-Mail-Anfragen ohne Reaktion? Fast jeder Verbraucher hat schon eigene, schlechte Erfahrungen mit mangelnder Kundenorientierung gemacht. Doch es geht auch anders wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) belegt. Das Hamburger Marktforschungsinstitut hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 7.340 Service-Analysen bei 301 Unternehmen aus sechs Branchen durchgeführt und zeigt, welche Anbieter beim Service per Telefon und per E-Mail die Nase vorn haben (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.01.2016, 18:35 Uhr*).

Den besten telefonischen Service bieten in den einzelnen Kategorien folgende Unternehmen: Penny Mobil (Technik und Telekommunikation), Nix-wie-weg.de (Tourismus), Leu Energie (Haus und Energie), Interhyp (Finanzinstitute), Cosmos Direkt (Versicherungen) und EF Englishtown (Bildung). Die Hotline-Mitarbeiter der Testsieger bieten durchweg gute oder sogar sehr gute Leistungen. Deutliche Unterschiede gibt es bei den Branchenergebnissen. Nur die Finanzinstitute sowie Unternehmen aus dem Bereich Bildung sichern sich insgesamt das Qualitätsurteil „gut“ für den telefonischen Service. Über alle Unternehmen bewegt sich das Serviceniveau nur auf einem befriedigenden Level (69,1 von maximal 100 Punkten).

Die Testsieger im Bereich Service per E-Mail heißen: Fonic (Technik und Telekommunikation), Travelscout24.de (Tourismus), Knauber Erdgas (Haus und Energie), Interhyp (Finanzinstitute), Münchener Verein (Versicherungen) und Papagei.com (Bildung). Diese Unternehmen erreichen allesamt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Touristik ist die beste Branche in diesem Servicebereich. Reise- und Hotelportale sowie Reisebüros setzen sich, unter anderem dank vergleichsweise kompetenter Mitarbeiter, gegenüber den weiteren Branchen durch. Versicherungen bilden das Schlusslicht – und zwar sowohl am Telefon wie auch per E-Mail. Generell ist der Service per E-Mail befriedigend und mit 62,1 Punkten noch deutlich schwächer als der telefonische Service aller untersuchten Anbieter.

„Die Information, wer in puncto Service in der ersten Liga spielt, gibt dem Verbraucher eine wichtige Hilfestellung für seine Auswahl- oder Kaufentscheidung“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Der Marktforschungsexperte rät hinsichtlich der Kontaktaufnahme: „Wer Wert auf eine kompetente Beratung legt, greift besser zum Telefon. Der Service per E-Mail zeigt deutlichere Mängel und auch das Frustrationspotenzial ist höher – mehr als jeder zwölfte Anbieter beantwortet in den Tests nicht einmal die Hälfte der E-Mail-Anfragen.“

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Metaanalyse zum telefonischen Service und zum Service per E-Mail von insgesamt 301 Unternehmen durch. Die Auswertung basierte auf der Zusammenführung der Ergebnisse aus 24 Studien des Jahres 2015 in den Branchen beziehungsweise Kategorien Bildung, Finanzinstitute, Haus und Energie, Technik und Telekommunikation, Tourismus sowie Versicherungen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über eine standardisierte Anzahl von verdeckten Tele-

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

fon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls bzw. -Mails). Im Fokus standen dabei unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Warte und- Reaktionszeiten. Insgesamt flossen 3.650 Servicekontakte per Telefon und 3.690 per E-Mail in die Auswertungen ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.