

PRESSEMITTEILUNG

Auszeichnungen für beste Kundenorientierung

Deutscher Servicepreis in 14 Kategorien verliehen

Berlin/Hamburg, 16.02.2016 – Verbraucher erhalten in Deutschland insgesamt einen guten Service. Dies belegt eine umfassende Auswertung von 53 Studien, die im vergangenen Jahr vom Deutschen Institut für Service-Qualität durchgeführt wurden. Gemeinsam mit dem Nachrichtensender n-tv zeichnete das Institut am Dienstagabend die besten Unternehmen aus 14 Kategorien mit dem Deutschen Servicepreis 2016 aus. Die Preisverleihung fand in feierlichem Rahmen in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 17. Februar 2016, 18:35 Uhr*).

„Die Servicequalität in Deutschland hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich verbessert. Dieser Trend setzt sich fort – das Niveau ist erneut leicht angestiegen und befindet sich im guten Bereich“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die bereits in den vergangenen Jahren gewonnene Erkenntnis, dass Kunden vor Ort insgesamt einen besseren Service bekommen als per Telefon, E-Mail und im Internet, bestätigt sich. Im Branchenvergleich liegt der Finanzsektor bei der Beratung vor Ort vorn.

„Die Berichterstattung über unabhängige Tests ist für den Verbraucher eine wichtige Orientierungshilfe. Vor diesem Hintergrund kann die Kooperation zwischen n-tv und dem Deutschen Institut für Service-Qualität als überaus erfolgreich bezeichnet werden. Ausdruck dessen ist auch der Deutsche Servicepreis, der nunmehr zum sechsten Mal verliehen wurde und eine hohe Reputation genießt“, erklärt n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Zwölf Anbieter gehörten bereits im Vorjahr zu den prämierten Unternehmen und stellen ihren herausragenden Service erneut unter Beweis. Hierzu zählen Acer, Comdirect Bank, Commerzbank, Cosmos Direkt, DEVK, Entega, Interhyp, Knauber Erdgas, Münchener Verein, SBK Siemens-Betriebskrankenkasse, Sparkassen Direktversicherung und Vodafone.

Im Rahmen der analysierten Studien wurden anhand von rund 12.600 verdeckten Testerkontakten insgesamt 509 Unternehmen untersucht, von denen 42 durch ihre ausgeprägte Kundenorientierung hervorstachen und somit zu den diesjährigen Preisträgern gehören. Neben zwölf regulären Kategorien gab es mit dem „Kundenurteil Dienstleistung“ und dem „Kundenurteil Handel“ zwei Sonderpreise. Um die Gewinner in den Zusatzkategorien zu ermitteln, wurden insgesamt fast 23.000 Kundenmeinungen aus neun Befragungen ausgewertet.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

Ansprechpartner:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Markus Hamer
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: 0176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation n-tv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-31300
E-Mail: Bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH
Picassoplatz 1
50679 Köln

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



Preisträger Deutscher Servicepreis 2016

Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
Bildung	IST-Studieninstitut
	Scoyo
	Sofatutor
Einzelhandel Technik	Compustore
	Pneumobil
	Telekom
Energie	Entega
	Knauber Erdgas
	Verivox
Essen und Trinken	Barrique
	Junge Die Bäckerei
	Marché Restaurants
Finanzinstitute Beratung vor Ort	Berliner Bank
	Berliner Volksbank
	Commerzbank
Finanzinstitute Service	Comdirect Bank
	Deutsche Bank
	Interhyp
Freizeit	Aspria
	First Reisebüro
	Mrs. Sporty
Gesundheit	Augustinum
	Optik Matt
	Sanitäts- und Gesundheitshaus Carqueville
Technik und Telekommunikation	Acer
	Congstar
	Vodafone
Versicherer Beratung vor Ort	Aachen-Münchener / DVAG
	Allianz
	Generali
Versicherer Service	Cosmos Direkt
	Münchener Verein
	Sparkassen Direktversicherung
Wohnen	Grimm Küchen
	Höffner
	Knutzen Wohnen
Sonderpreis: Kundenurteil Dienstleistung	Blau
	DEVK
	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Sonderpreis: Kundenurteil Handel	Conrad Electronic
	Penny-Markt
	Pneuhage