

PRESSEMITTEILUNG

Jahresanalyse: Bester Service am Telefon und per E-Mail

Service mit Licht und Schatten – Hotlines besser als E-Mail-Bearbeitung – Testsieger in sieben Kategorien

Hamburg, 18.08.2022 – Ärgerlich lange Wartezeiten an der Hotline und unbeantwortete E-Mail-Anfragen sorgen schnell für Kundenfrust. Wie es um die Serviceleistungen am Telefon und per E-Mail derzeit bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv insgesamt 479 Unternehmen getestet hat. 23 DISQ-Studien, die im Zeitraum 2021 bis Mitte 2022 veröffentlicht wurden, bilden die Basis dieser Metaanalyse (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Service mit leichtem Aufwärtstrend

Über alle untersuchten Branchen betrachtet ist der Service am Telefon befriedigend. Das Servicelevel ist damit gegenüber dem Vorjahr gestiegen (aktuell: 61,0 Punkte, 2021: „ausreichend“ mit 59,8 Punkten). Im Gegensatz zu den Hotline-Leistungen verbleibt der Service per E-Mail trotz einer leichten Verbesserung auf einem nur ausreichenden Niveau (aktuell: 52,5 Punkte, 2021: 51,2 Punkte). Das beste Ergebnis im telefonischen Service erreichen die Unternehmen der Kategorie Wohnen im Alter (Branchenwert: 67,6 Punkte); beim Service per E-Mail ist der Finanzsektor (58,6 Punkte) führend.

E-Mail-Antwortquote insgesamt schwach

An den Hotlines wie auch per E-Mail profilieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zahlreicher Unternehmen mit einer guten Kompetenz. Dagegen kristallisiert sich die mangelnde Lösungsorientierung als ein Defizit der Beratungen heraus. So wird beispielsweise der Kundenbedarf häufig nur oberflächlich oder gar nicht erfragt. Die Konsequenz: Die Auskünfte fallen hier wenig individuell und nicht passgenau aus. Für das mäßige Abschneiden im Bereich Service per E-Mail fällt zudem die oft niedrige Rücklaufquote negativ ins Gewicht: 15,0 Prozent der getesteten Unternehmen sind aufgrund ausbleibender E-Mail-Antworten „mangelhaft“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Ergebnisse geben Anlass zur Hoffnung, dass die deutsche Wirtschaft die großen Herausforderungen durch die Pandemie auch in puncto Service immer besser meistert. Es gibt zudem auch etlichen Unternehmen, insbesondere die Testsieger, die aktuell ein hohes Serviceniveau bieten.“

Die Servicesieger

Erstplatzierte mit dem besten Service am Telefon sind die folgenden Unternehmen: Studienkreis (Bildung), Comdirect (Finanzen), Karl-Olga-Krankenhaus (Gesundheit), H&H Flüssiggas (Haus & Wohnen), Mobil in Deutschland (Mobilität), Nix-wie-weg.de (Reisen), Alte Oldenburger (Versicherung) und Rosenhof (Wohnen im Alter).

Im Bereich Service per E-Mail platzieren sich die folgenden Unternehmen auf Rang eins: FOM Hochschule für Oekonomie und Management (Bildung), Interhyp (Finanzen), Braceless (Gesundheit), Pickens (Haus & Wohnen), Mobil in Deutschland (Mobilität), Nix-wie-weg.de (Reisen), SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Versicherung) und Lifta (Wohnen im Alter).

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Fakten zur Meta-Analyse

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 479 Unternehmen. Die Metaanalyse von 23 DISQ-Studien, von Januar 2021 bis Juni 2022 veröffentlicht wurden, richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche Telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Bildung, Finanzen, Gesundheit, Haus & Wohnen, Mobilität, Reisen, Versicherung und Wohnen im Alter. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz, Individualität und Lösungsqualität der Beratung, die Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 3.652 Telefonkontakte sowie 3.667 E-Mail-Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
www.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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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.