

## PRESSEMITTEILUNG

### Deutscher Servicepreis 2012

#### **Mehr als 430 Unternehmen im Test, 39 Serviceleader werden ausgezeichnet**

**Hamburg, 01.02.2012 (ots)** – Wer in der Servicewüste Deutschland auf die Suche geht, der findet sie – Unternehmen mit Top-Service. Der Nachrichtensender n-tv vergibt daher zusammen mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität zum zweiten Mal den Deutschen Servicepreis. Insgesamt wurden über 430 Unternehmen analysiert und in elf Kategorien 39 Preisträger ausgezeichnet. Die diesjährige feierliche Preisverleihung fand am 1. Februar 2012 in der Bertelsmann-Repräsentanz in Berlin statt. Unter anderem führte der n-tv Moderator Heiner Bremer ein interessantes Podiums-Gespräch mit dem Unternehmensberater Roland Berger.

Die Preisträger kommen aus unterschiedlichen Branchen und so findet sich neben Edeka oder Lufthansa auch Ikea auf dem Siegertreppchen. Darüber hinaus überzeugten Spezialisten wie der Coffee-Shop Starbucks, der Ökostromanbieter Lichtblick oder der Netzbetreiber Kabel Deutschland mit Top-Service.

In der Kategorie E-Commerce mussten Internet-Apotheken, Online-Büromärkte, Online-Fashion-Shops, Online-Ticketshops und Partnerbörsen ihre Servicequalität unter Beweis stellen. Unter den 65 Anbietern haben die Online-Shops von S.Oliver und Zalando sowie die Internet-Apotheke Mediherz die Nase vorn.

Weitere Auszeichnungen gibt es in der Kategorie Gesundheit. Hier traten 45 private Versicherer und gesetzliche Kassen gegeneinander an. Preisträger sind die Krankenkassen AOK Rheinland/Hamburg, BKK Mobil Oil und Deutsche BKK.

In der Kategorie Service von Banken wurden die Qualität der Telefon- und E-Mail-Kommunikation sowie die Internetauftritte bewertet. Unter den 46 getesteten Unternehmen führen die Direktbanken ING-DiBa und S Broker sowie die Hamburger Volksbank das Ranking an. In der Kategorie Beratung vor Ort nahmen die Marktforscher 24 Banken unter die Lupe. Hier profilierten sich Berliner Sparkasse, HypoVereinsbank und Sparda-Bank Hannover.

Für den Deutschen Servicepreis wurden 40 Servicestudien der letzten Monate zusammengeführt und neu nach Branchen ausgewertet. In Summe flossen über 15.800 verdeckte Servicekontakte ein. 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. Teilweise spielten auch Angebot, Versandqualität, Zahlungsbedingungen oder die Infrastruktur der Unternehmen eine Rolle. Ebenso wurden die Internetauftritte der Anbieter analysiert.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Donnerstag, 2. Februar 2012 um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität ist Mediendienstleister und 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 / 27 88 91 48 11

Mobil: 0176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)