

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

Kundenbefragung: Dienstleister für Forderungsmanagement

Branche erfüllt Dienstleistungsversprechen nur bedingt – hohe Wechselbereitschaft

Hamburg, 17.12.2012 (ots) – Verzögerte oder ausfallende Zahlungen belasten die Liquidität, schmälern den Gewinn und binden Personal. Spezialisierte Dienstleister für Forderungsmanagement versprechen ihren Kunden die Zahlungsausfälle effizient zu managen und dem Unternehmen mehr Zeit für ihr Kerngeschäft zu verschaffen. Ob sie dies tatsächlich einlösen, hat nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Rahmen einer Befragung von Unternehmen analysiert.

Das Ergebnis ist ernüchternd: Fast ein Viertel der befragten Entscheidungsträger gab an, dass ihr Dienstleister seine Erwartungen nicht erfüllt. Lediglich 70 Prozent der Befragten fanden die angebotenen Konditionen angemessen. Aber auch mit den erbrachten Leistungen punkteten die Forderungsmanager nicht immer. „Mit der Realisierungsquote war jeder vierte Kunde nicht zufrieden“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Ein knappes Viertel der Befragten sah nicht einmal eine Erleichterung durch die Zusammenarbeit mit einem externen Forderungsmanager. „Daher überrascht es nicht, dass der größere Teil der Befragten ihren derzeitigen Dienstleister nicht noch einmal wählen würde“, so Serviceprofi Hamer.

In anderen Bereichen erzielten die Dienstleister bessere Ergebnisse. Bei der Erreichbarkeit der Unternehmen hatten fast 90 Prozent der Teilnehmer keinen Grund zur Klage, ebenso mit der Termintreue. 87 Prozent bescheinigten ihrem persönlichen Ansprechpartner eine hohe Fachkompetenz, 83 Prozent sehen in ihm sogar einen Branchenexperten.

Das Marktforschungsinstitut analysierte von August bis September 2012 die Einschätzungen von 134 Finanzentscheidern in Unternehmen ab einem Jahresumsatz von 25 Millionen Euro. Im Mittelpunkt der Befragung per Telefon standen die Kundenmeinungen zur Beratungs- und Servicequalität. Unter anderem wurden die Einschätzung zu den Konditionen und der Kompetenz der Unternehmen, die Zufriedenheit mit einem persönlichen Ansprechpartner und die Bewertung von Fachveranstaltungen untersucht. Neben der Kundentreue wurde auch die Weiterempfehlungsbereitschaft ausgewertet.

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.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
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