

## PRESSEMITTEILUNG

### Deutscher Servicepreis 2013

#### **Service wird besser, 39 Serviceleader werden ausgezeichnet**

**Hamburg, 05.02.2013 (ots)** - Aller Kritik zum Trotz: Der Service in Deutschland wird besser. Zu diesem Ergebnis kommt eine umfassende Auswertung von 87 Servicestudien in unterschiedlichen Branchen, die in den letzten beiden Jahren vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt wurden. Mehr als 740 Unternehmen wurden anhand von über 32.800 verdeckten Testerkontakten unter die Lupe genommen. „Der Service hat sich im Vergleich zum Vorjahr auf breiter Front verbessert“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ.

Von 2011 auf 2012 erhöhte sich insbesondere der Service am Telefon, per E-Mail und im Internet, auch wenn er im Durchschnitt nur befriedigend blieb. Dagegen fiel in beiden Jahren die Qualität des Service vor Ort im Durchschnitt gut aus, steigerte sich aber auch weniger deutlich.

Die Unternehmen mit der besten Servicequalität sind am Dienstagabend in Berlin mit dem Deutschen Servicepreis 2013 ausgezeichnet worden. Dabei konnten fünf Anbieter die Top-Ergebnisse aus dem Vorjahr bestätigen. In der Kategorie Energie gehörte der Hamburger Strom- und Gasanbieter Lichtblick auch in diesem Jahr zu den Ausgezeichneten. ING-DiBa bot erneut Top-Service bei Finanzinstituten. Beim Service von Versicherern waren wieder Barmenia, DEVK und Hannoversche führend.

In der Kategorie E-Commerce mussten Erlebnisanbieter, Flugportale, Online-Shops, Reiseportale, Shopping-Clubs und Vergleichsportale für Kfz-Versicherungen ihre Servicequalität unter Beweis stellen. Unter den 87 Anbietern hatten der Shopping-Club Limango, der Erlebnisanbieter Spassbaron.de und das Reiseportal Travelscout24.de die Nase vorn.

Weitere Auszeichnungen gab es in der Kategorie Service im Bereich Gesundheit. Hier traten 64 private Versicherer und gesetzliche Kassen gegeneinander an. Preisträger sind die Krankenkassen AOK Baden-Württemberg, AOK Plus und SBK Siemens BKK.

In der Kategorie Beratung vor Ort bei Banken nahmen die Marktforscher 59 Institute unter die Lupe. Hier profilierten sich Berliner Bank, Sparkasse Hannover und Volksbank Rhein-Ruhr.

„Mit den täglichen Ratgebern bietet n-tv Informationen mit Mehrwert für den Zuschauer. Der Deutsche Servicepreis prämiert solche Unternehmen, deren Mehrwert in einem ausgezeichneten Service für ihre Kunden besteht“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel zum gemeinsamen Servicepreis von DISQ und n-tv.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 6. Februar 2013 um 18:30 Uhr.

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

#### **Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Telefon: 040 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: 0176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@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

## Preisträger Deutscher Servicepreis 2013

Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
Banken Beratung vor Ort	Berliner Bank Sparkasse Hannover Volksbank Rhein-Ruhr
E-Commerce	Limango Spassbaron.de Travelscout24.de
Einzelhandel Lifestyle	Möbel Kraft Segmüller Parfümerie Aurel
Einzelhandel Technik Mobilität	Aral Expert Star
Energie	Lekker Energie Lichtblick RWE
Finanzinstitute Service	Accedo ING-DiBa Interhyp
Lebensmittel Gastronomie	Famila-Nordost Junge Die Bäckerei Marktkauf
Gesundheit Beratung vor Ort	Be Fit Fitness Fiebing Hörtechnik Injoy
Gesundheit Service	AOK Baden-Württemberg AOK Plus SBK Siemens BKK
Technik + Telekommunikation	Conrad Cyberport Samsung
Tourismus	B&B Hotels Ibis Motel One
Versicherer Beratung vor Ort	Ergo Nürnberger Zurich
Versicherer Service	Barmenia DEVK Hannoversche