

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

### **Kundenbefragung: Eventagenturen**

#### **Auftraggeber loben Event-Logistik und Agentur-Mitarbeiter**

**Hamburg, 08.07.2013 (ots)** – Eventagenturen sind für die Selbstdarstellung von Unternehmen unverzichtbar: Ob Produktpräsentationen, Mitarbeiterfeiern oder Kundenevents – der Erfolg einer Veranstaltung ist für den Auftraggeber von entscheidender Bedeutung, und die Erwartungen an die Agentur sind entsprechend hoch. Aber wie zufrieden sind Firmen mit der Zusammenarbeit? Die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“ ergab: Auftraggeber in Unternehmen bewerten Service und Leistung ihrer Eventagenturen durchgängig positiv.

Die Entscheider beurteilten die zehn größten Eventagenturen in Deutschland. Dabei zeigte sich die hohe Meinung der Befragungsteilnehmer über die Veranstaltungsexperten. „Knapp neun von zehn Befragten sind davon überzeugt, dass ihre Agentur bei Events eine gute Logistik gewährleistet und für einen reibungslosen Ablauf sorgt“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die untersuchten Agenturen punktetten außerdem durch ihre gute Erreichbarkeit und Termintreue, professionelle Mitarbeiter und ausgeprägtes Know-how. Selbst die Konditionen wurden gut, teilweise sogar sehr gut bewertet. „Insgesamt erreichten sieben Eventagenturen ein sehr gutes Gesamtergebnis, drei schnitten gut ab“, so Marktforschungsexperte Hamer.

„Beste Eventagentur 2013“ wurde Planworx. Die Agentur erzielte in fünf von sieben Teilkategorien sehr gute Ergebnisse und übertraf ihre Konkurrenten vor allem beim Know-how und bei der Kundenorientierung. Auf dem zweiten Platz landete Uniplan. Die Eventagentur überzeugte ihre Kunden besonders durch ihre sehr guten Konditionen und ihre flexiblen Mitarbeiter. Joke Event erreichte Rang drei. Mit einer insgesamt sehr guten Beurteilung war diese Agentur bei der Kundenorientierung, den Mitarbeitern und den Konditionen unter den Top-3 vertreten. Die größte deutsche Eventagentur Vok Dams Gruppe kam auf den vierten Platz und landete im wichtigsten Bereich der Untersuchung, nämlich der Durchführung von Events, auf dem Spitzenplatz.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von Januar bis Mai 2013 die Zufriedenheit von Unternehmen mit ihren Eventagenturen. Mit der telefonischen Befragung von 300 Entscheidern beauftragte das Hamburger Institut den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen zur Kundenorientierung und zur Servicequalität. Neben der Wahrnehmung der Kompetenz und der Leistung wurde auch untersucht, wie zufrieden die Befragten mit der Durchführung ihrer Events waren.

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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte 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-

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

Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

**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](mailto:m.hamer@disq.de)

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