

PRESSEMITTEILUNG**Deutscher Servicepreis 2014****Kundenorientierung statt Servicewüste – 45 Unternehmen für Top-Serviceleistungen ausgezeichnet**

Hamburg, 04.02.2014 - Der Service als Wettbewerbsfaktor rückt immer stärker ins Blickfeld der Wirtschaft. Beleg dafür: Erstmals kann der Service in Deutschland insgesamt als gut bezeichnet werden. Zu diesem Ergebnis kommt eine umfassende Auswertung von 55 Servicestudien in zahlreichen Branchen, die im abgelaufenen Jahr vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt wurden. Dabei wurden mehr als 590 Unternehmen anhand von über 18.900 verdeckten Testerkontakten unter die Lupe genommen.

„Der Service vor Ort hat sich im Vergleich zum Vorjahr verbessert und bewegt sich inzwischen auf einem beachtlich guten Niveau“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Dagegen verharrte der Service am Telefon, per E-Mail und im Internet insgesamt auf einem befriedigenden Level und fiel sogar geringfügig schlechter aus als im Jahr zuvor.

Die Unternehmen mit der besten Servicequalität sind am Dienstagabend in Berlin mit dem Deutschen Servicepreis 2014 ausgezeichnet worden – ein Award, der gemeinsam vom Deutschen Institut für Service-Qualität und dem Nachrichtensender n-tv verliehen wird. Ausgezeichnet wurden jeweils die Top-3-Unternehmen in insgesamt 13 Kategorien. Erstmals verliehen wurden in diesem Jahr zusätzlich zwei Sonderpreise. Über 36.500 Kundenmeinungen flossen ein: In der Kategorie Kundenbefragung Service wurden Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK), Steigenberger und Reifen Helm ausgezeichnet. In der Kategorie Kundenbefragung Marke sicherten sich Radeberger, Miele sowie Bosch die begehrte Trophäe.

Dabei konnten branchenübergreifend sieben Anbieter die Top-Ergebnisse aus dem Vorjahr bestätigen: Erneut zu den prämierten Unternehmen zählten ING-DiBa und Interhyp (beide Finanzinstitute Service), Ergo (Versicherer Beratung vor Ort), Hannoversche (Versicherer Service), Aral (Einzelhandel Technik und Mobilität), Samsung (Technik und Telekommunikation) sowie Junge – Die Bäckerei (Einzelhandel Essen und Trinken).

„n-tv liefert täglich eine verbraucherorientierte Berichterstattung. Dabei muss nicht immer nur der Finger in die Wunde gelegt werden. Aus diesem Grund prämiert der Deutsche Servicepreis jene Unternehmen, die mit einem ausgezeichneten Service ihre ausgeprägte Kundenorientierung unter Beweis stellen“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 5. Februar 2014 um 18:30 Uhr.

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

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

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
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 2014

Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
E-Commerce	Mycare Otto s.Oliver
Einzelhandel Essen und Trinken	Barrique Hallo Pizza Junge – Stadtbäckerei
Einzelhandel Gesundheit	Decathlon Guten Tag Apotheken Optik Matt
Einzelhandel Leben und Wohnen	Grimm Küchen Hellweg TTM
Einzelhandel Technik und Mobilität	Aral Auto Plus E-Plus/Base
Energie	Montana Erdgas Tchibo Verivox.de
Finanzinstitute Beratung vor Ort	Bausparkasse Schwäbisch Hall Deutsche Bank Sparda-Bank München
Finanzinstitute Service	Easy-Credit ING-DiBa Interhyp
Haus und Wohnung	Dahler & Company Hansetrans My Place
Technik und Telekommunikation	Kabel Deutschland Panasonic Samsung
Tourismus	Alltours.de Neckermann Reisen Sixt
Versicherer Beratung vor Ort	AachenMünchener/DVAG Ergo Generali
Versicherer Service	Cosmos Direkt Hannoversche Münchener Verein
Sonderpreis Kundenurteil Marke	Bosch Miele Radeberger
Sonderpreis Kundenurteil Service	Reifen Helm Siemens-Betriebskrankenkasse Steigenberger