

PRESSEMITTEILUNG

B2B-Kundenbefragung: Personaldienstleister 2016

Gute Noten für Berater und das vermittelte Personal – Orizon auf Platz eins vor Time-Partner und Manpower

Hamburg, 18.07.2016 – Personaldienstleister vermitteln häufig gute Arbeitskräfte und sorgen für Planungssicherheit und Arbeitserleichterung in den Unternehmen – so lautet das Kurzfazit einer aktuellen Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) unter Entscheidern.

Enges Rennen um Platz eins

Die Personaldienstleister weisen eine hohe Leistungsdichte auf: Alle bewerteten Unternehmen bewegen sich im Gesamturteil auf einem guten Niveau der Kundenzufriedenheit. Deutlichere Unterschiede zeigen sich in den einzelnen Bewertungsbereichen, insbesondere hinsichtlich der Konditionen. Hier schneiden die Unternehmen zwischen „sehr gut“ und „befriedigend“ ab.

Überzeugende Ansprechpartner

Die internen Mitarbeiter der Personaldienstleister erzielen im Schnitt sehr gute Bewertungen. Auftreten, Glaubwürdigkeit, Flexibilität und Engagement der Berater können häufig überzeugen. Eine weitere Stärke: die ausgeprägte Kundenorientierung. Neben den Branchenkenntnissen der Berater schätzen die Befragten vor allem die zügige E-Mail-Bearbeitung. Kritischer wird die telefonische Beratung gesehen, die zumindest von rund 21 Prozent der Entscheider nicht positiv beurteilt wird.

Vermitteltes Personal erfüllt Erwartungen

„Sehr wichtig ist die Qualität der vermittelten Mitarbeiter, beispielsweise im Hinblick auf deren Kompetenz und Praxiserfahrung“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Drei Personaldienstleister erbringen hier aus Kundensicht sehr gute Leistungen; insgesamt ist die Branche in den Augen der HR-Entscheider gut aufgestellt.“ Doch nicht immer läuft alles perfekt: Fast jeder fünfte befragte Kunde gibt an, sich schon einmal über seinen Personaldienstleister geärgert zu haben. Der am häufigsten genannte Grund ist dabei – in 40 Prozent der Fälle – die schlechte Erreichbarkeit.

Die aus Kundensicht besten Unternehmen

Orizon erreicht mit dem besten Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit und dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Rang. Die Berater heben sich durch Engagement, Glaubwürdigkeit und umfassende Branchenkenntnisse hervor. Die Befragten bescheinigen den von Orizon vermittelten Mitarbeitern die vergleichsweise höchste Kompetenz. Auch mit den Konditionen des Personaldienstleisters sind die Kunden sehr zufrieden. Die Ärgernisquote zählt im Anbietervergleich zu den geringsten. Time-Partner (Qualitätsurteil: „gut“) positioniert sich auf dem zweiten Rang. Der Anbieter erzielt im Rahmen der Befragung die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft. Zudem fällt der Anteil an Befragten, die sich schon einmal über den Anbieter geärgert haben, mit am geringsten aus. Mit dem von Time-Partner vermittelten Personal zeigen sich die Kunden zufrieden; vor allem deren Praxiserfahrung findet positiven Anklang. In Hinblick auf die Konditionen überzeugt vor allem das gute Preis-Leistungs-Verhältnis. Den dritten Rang belegt Manpower, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil: „gut“. Die Entscheider bewerten vor allem die Konditionen sehr positiv. Auch die ausgezeichnete telefonische Erreichbarkeit findet Zuspruch.

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:

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

Außerdem attestieren die Befragungsteilnehmer den Beratern von Manpower ein angenehmes Auftreten und eine hohe Glaubwürdigkeit. Die schnelle Vermittlung von Personal sowie das Fachwissen der Mitarbeiter findet ebenfalls Anklang bei den Befragten.

In die interviewbasierte Befragung flossen 250 Bewertungen von Entscheidern in deutschen Unternehmen ein, die in den letzten 12 Monaten die Leistungen eines der Personaldienstleister in Anspruch genommen hatten. Zur Bewertung standen die zehn nach Umsatz größten Personaldienstleistungsunternehmen in Deutschland. Gegenstand der Befragung waren die Meinungen der Entscheider zu den Hauptaspekten Leistung, Konditionen, Kommunikation und Kundenorientierung. Zudem gingen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Ärgernisse mit in die Gesamtbewertung ein. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer Marktforschung.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

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