

PRESSEMITTEILUNG

Metaanalyse: Bester Service per Telefon/E-Mail 2017

Nur Mittelmaß in vielen Branchen – Bessere Beratung meist per Telefon – Ein Unternehmen feiert Doppelsieg

Hamburg, 26.01.2017 – Endlose Warteschleifen an der Hotline und ausbleibende E-Mail-Antworten können für Kundenfrust sorgen. Wie es um diesen speziellen Service bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 364 Unternehmen ausgewertet hat. Die Grundlage der Metaanalyse bildeten 32 DISQ-Studien des Jahres 2016 (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26.01.2017, 18:35 Uhr*).

Hotline- und E-Mail-Service nur befriedigend

Über alle Branchen hinweg haben die Unternehmen im Jahr 2016 im Schnitt nur einen befriedigenden Service in den untersuchten Bereichen geboten. Dabei hat sich die Kundenorientierung per Telefon als etwas stärker herausgestellt als die per E-Mail (67,7 gegenüber 63,5 Punkte). Zwischen den einzelnen Branchen treten die Unterschiede überraschend deutlich zutage: Sowohl am Telefon als auch per E-Mail schwankt die Servicequalität von gut bis ausreichend. „An den Hotlines bieten Finanzinstitute sowie Unternehmen aus der Kategorie Reise und Mobilität die beste Leistung; beim Service per E-Mail liegen die Tourismus-Portale vorn“, bilanziert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Technik und Telekommunikation die schwächste Branche

Während 2015 noch die Versicherer die größten Defizite beim Service per Telefon und E-Mail offenbart hatten, liegt nun die Kategorie Technik und Telekommunikation in beiden Bereichen auf dem letzten Platz. Nicht selten sind die Kontaktversuche per Telefon und E-Mail seitens der Interessenten ergebnislos, sprich: oft gelingt es trotz minutenlanger Wartezeit an der Hotline nicht, mit einem Berater zu sprechen und auch auf E-Mail-Anfragen erfolgt zu häufig gar keine Reaktion.

Am Telefon und per E-Mail top

Immerhin vier Unternehmen platzieren sich sowohl beim telefonischen Service als auch beim Service per E-Mail unter den Top 3 der jeweiligen Branche. Wie es hierzulande um den Service insgesamt bestellt ist, wird der Servicepreis 2017 zeigen, der gemeinsam von n-tv und dem DISQ vergeben wird. Die diesjährige Verleihung findet am 14. Februar 2017 in Berlin statt.

Die Sieger in den beiden Servicebereichen

Testsieger mit dem besten Service per Telefon sind in den einzelnen Branchen und Kategorien folgende Unternehmen: Interhyp (Finanzinstitute), Leu Energie (Haus und Energie), Schwab.de (Online-Shopping), Einmalige Erlebnisse (Reise und Mobilität), M-Net (Technik und Telekommunikation), Nix-wie-weg.de (Tourismus-Portale) und SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Versicherer).

Beim Service per E-Mail platzieren sich folgende Unternehmen auf Rang eins: Interhyp (Finanzinstitute), Knauber Erdgas (Haus und Energie), Otto.de (Online-Shopping), Studentours (Reise und Mobilität), Acer (Technik und Telekommunikation), Travelscout24 (Tourismus-Portale) und Münchener Verein (Versicherer).

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 364 Unternehmen folgender Branchen bzw. Kategorien: Finanzinstitute, Haus und Energie, Online-Shopping, Reise und Mobilität, Technik und Telekommunikation, Tourismus-Portale und Versicherer. Die vorliegende Metaanalyse von 32 veröffentlichten Studien des Jahres 2016 richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Im Mittelpunkt standen dabei unter anderem die Beratungskompetenz, Freundlichkeit und Verständlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 4.280 Telefonkontakte sowie 4.310 E-Mail-Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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.