

P R E S S E M I T T E I L U N G**Deutscher Servicepreis 2017****Servicebeste Unternehmen Deutschlands ausgezeichnet**

Berlin/Hamburg, 14.02.2017 – Der Service in Deutschland ist besser als sein Ruf: Branchenübergreifend bieten Unternehmen hierzulande insgesamt eine gute Kundenorientierung. Dies belegt eine umfassende Auswertung von 59 Studien, die innerhalb eines Jahres vom Deutschen Institut für Service-Qualität durchgeführt wurden. Gemeinsam mit dem Nachrichtensender n-tv zeichnete das Institut die besten Unternehmen aus 17 Kategorien mit dem Deutschen Servicepreis 2017 aus. Die Preisverleihung fand am Dienstag in feierlichem Rahmen in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15. Februar 2017, 18:35 Uhr*).

„Während die Servicequalität in Deutschland noch vor vier Jahren auf einem nur befriedigenden Niveau lag, ist seitdem ein positiver Trend feststellbar, der sich auch aktuell mit einem guten Gesamtergebnis bestätigt hat“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Weiterhin deutliche Unterschiede gibt es dabei zwischen den einzelnen Servicebereichen – die Unternehmen schneiden in puncto Service vor Ort deutlich besser ab als per Telefon, E-Mail und im Internet.

„Verbraucheraufklärung ist ein Anspruch, dem n-tv mit umfangreicher Berichterstattung gerecht wird. Um Kunden eine Orientierung zu bieten, werden Missstände aufgedeckt, aber auch vorbildliche Serviceleistungen dokumentiert. Eine wichtige Faktenbasis bilden hier die unabhängigen Tests, die das Deutsche Institut für Service-Qualität durchführt. Der Deutsche Servicepreis, der nunmehr zum siebten Mal verliehen wurde, stellt jene Unternehmen in den Mittelpunkt, die sich durch ihren außergewöhnlich guten Service profiliert haben“, erklärt n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Zwölf Anbieter gehörten bereits im Vorjahr zu den prämierten Unternehmen und stellen ihren hervorragenden Service erneut unter Beweis. Hierzu zählen etwa AachenMünchener/DVAG, Acer, Commerzbank, Knauber Erdgas, Interhyp und Sparkassen Direktversicherung.

Im Rahmen der Studien wurden anhand von rund 16.300 verdeckten Servicetestkontakten insgesamt 484 Unternehmen untersucht, von denen 45 durch ihre ausgeprägte Kundenorientierung hervorstachen und somit zu den diesjährigen Preisträgern gehören. Neben 14 regulären Kategorien und einem branchenübergreifenden Testfeld „Online-Chat“ gab es Sonderpreise in den Bereichen „Kundenurteil Service“ und „Kundenurteil B2B“. Um die Preisträger in diesen beiden Sonderkategorien zu ermitteln, wurden neun Befragungen ausgewertet, in die insgesamt rund 14.200 Verbrauchermeinungen sowie 850 Entscheider-Interviews (B2B) einfließen.

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

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Martin Schechtel
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation n-tv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-31300
E-Mail: Bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH
Picassoplatz 1
50679 Köln

**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



Deutscher Servicepreis 2017	
Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
Einzelhandel	Fahrrad XXL Logo Parfümerie HC
Energie	Knauber Erdgas Leu Energie Stadtwerke München
Finanzinstitute Beratung vor Ort	Berliner Sparkasse Commerzbank Deutsche Bank
Finanzinstitute Service	Accedo Berliner Volksbank Interhyp
Gesundheit	Euro Eyes Iffland Hören Injoy
Haus und Wohnung Beratung vor Ort	Hansetrans Pickens Von Poll Immobilien
Haus und Wohnung Service	Confern Falc Immobilien Lagerbox
Online-Shopping	Neckermann.de Otto.de Outfittery
Reise und Mobilität Beratung vor Ort	DER Reisebüro Motel One Pneumobil
Reise und Mobilität Service	Lufthansa City Center Meventi Sixt
Technik und Telekommunikation	1&1 Acer Vodafone
Tourismus-Portale	Interchalet.de Mietwagen-Check.de Travelscout24
Versicherer Beratung vor Ort	AachenMünchener/DVAG Allianz Axa
Versicherer Service	AOK Plus Münchener Verein Sparkassen Direktversicherung
Sonderpreis: Kundenurteil Service	Aldi Talk Höffner Marché Restaurants
Sonderpreis: Kundenurteil B2B	Commerzbank Randstad Rödl & Partner
Sonderpreis: Online-Chat	Apple Ergo Direkt EWE