

PRESSEMITTEILUNG

Jahresanalyse: Bester Service am Telefon und per E-Mail

Große Serviceunterschiede – Unternehmensleistungen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“ – Service per E-Mail enttäuscht

Hamburg, 05.02.2019 – Kompetente Hilfe an der Hotline und schnelle Antworten auf E-Mail-Anfragen wünscht sich jeder Verbraucher – und wird doch häufig enttäuscht. Wie es um diese beiden Servicebereiche aktuell bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 346 Unternehmen analysiert hat. Die Grundlage der Metaanalyse bilden 29 DISQ-Studien des Jahres 2018 (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 06.02.2019, 18:35 Uhr*).

Service am Telefon und per E-Mail nur Mittelmaß

Über alle Branchen betrachtet haben die Unternehmen im Jahr 2018 insgesamt einen befriedigenden Service am Telefon geboten. Das Servicelevel bleibt damit gegenüber dem Vorjahr auf einem nahezu konstanten Niveau (aktuell: 68,0 Punkte, 2017: 67,7 Punkte). Trotz dieser nur mittelmäßigen Hotline-Leistungen ist die Kundenorientierung am Telefon besser als der Service per E-Mail, der nur „ausreichend“ ist. Das Ergebnis in diesem Bereich sinkt aktuell auf 56,9 Punkte (2017: 58,0 Punkte). Ein ausschlaggebender Faktor ist die häufig sehr niedrige Rücklaufquote: Ausbleibende E-Mail-Antworten führen bei nahezu jedem siebten Anbieter zu einem mangelhaften Ergebnis.

Bildungsunternehmen mit positiven Leistungen

Am Telefon überzeugen die Unternehmen aus dem Bildungssektor und dem Bereich Wohnen mit einem guten Ergebnis. Beim Service per E-Mail sind die Kategorien Bildung und Reise mit einem insgesamt befriedigenden Ergebnis führend. Die schwächste Leistung zeigen die Anbieter aus dem Bereichen Technik und Telekommunikation – am Telefon wie auch per E-Mail.

Unabhängig von der Gesamtbetrachtung können sich etliche servicestarke Unternehmen hervortun – zwischen den einzelnen Anbietern sind die Unterschiede groß: Sowohl am Telefon als auch per E-Mail reichen die Serviceleistungen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. „Guter Service ist kein Glücksfall, sondern eine strategische Unternehmensentscheidung. Das zeigt sich auch daran, dass gleich sechs Anbieter sowohl am Telefon als auch per E-Mail zu den Servicebesten zählen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Wie es hierzulande um den Service insgesamt bestellt ist, wird der Servicepreis 2019 zeigen, der gemeinsam von n-tv und dem DISQ vergeben wird. Die diesjährige Verleihung findet am 21. Februar 2019 in Berlin statt.

Die Testsieger

Testsieger mit dem besten Service per Telefon sind folgende Unternehmen: Apollon Hochschule der Gesundheitswirtschaft (Private Gesundheitshochschule), Edeka Smart (Mobilfunkanbieter), Interhyp (Direkt-Baufinanzierer), Leu Energie (Gasanbieter), Oceando.de (Kreuzfahrtportal), Ravensberger Matratzen (Matratzen-Online-Shop) und Sparkassen Direktversicherung (Direktversicherer/Kfz-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:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Beim Service per E-Mail platzieren sich folgende Unternehmen auf Rang eins: Acer (Computer-Hersteller), Billiger-Mietwagen.de (Mietwagenportal), Eberhardt-Travel (Studien-/Städtetrip-Veranstalter), Muun (Matratzen-Online-Shop), Montana (Strom-/Gasanbieter), Münchener Verein (Privater Krankenversicherer) und Travelscout24 (Reiseportal).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 346 Unternehmen. Die Metaanalyse von 29 veröffentlichten Studien des Jahres 2018 richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche Telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Bildung, Energie, Finanzen, Mobilität, Reise, Technik und Telekommunikation sowie Wohnen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Individualität der Beratung, die Freundlichkeit und Verständlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 3.865 Telefonkontakte sowie 3.860 E-Mail-Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung 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.