

PRESSEMITTEILUNG

Jahresanalyse: Bester Service am Telefon und per E-Mail

Service oft mit Defiziten – Leistungen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“ – Hotlines besser als Service per E-Mail

Hamburg, 11.02.2020 – Wenn die Hotline-Warteschleife an den Nerven zerrt und die E-Mail-Anfrage unbeantwortet bleibt, kann von Kundenorientierung kaum die Rede sein. Wie es um diese beiden Servicebereiche aktuell bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 256 Unternehmen getestet hat. Die Basis dieser Metaanalyse bilden 25 DISQ-Studien des Jahres 2019 (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Serviceniveau gesunken

Der Service am Telefon ist über alle untersuchten Branchen betrachtet insgesamt befriedigend. Gegenüber dem Vorjahr ist das Servicelevel damit jedoch gesunken (aktuell: 61,7 Punkten, 2018: 68,0 Punkte). Noch schwächer als die Hotline-Leistungen ist der Service per E-Mail, der insgesamt über ein „Ausreichend“ nicht hinauskommt. Auf aktuell 53,7 Punkte ist das Ergebnis in diesem Bereich gefallen (2018: 56,9 Punkte). Mitentscheidend für das mäßige Abschneiden ist die oft niedrige Rücklaufquote: Fast 15 Prozent der getesteten Unternehmen – mehr als jedes siebte – ist aufgrund ausbleibender E-Mail-Antworten „mangelhaft“.

Beratungskompetenz als Stärke

Sowohl an den Hotlines wie auch per E-Mail ist die Kompetenz der Mitarbeiter häufig gut. Ein Schwachpunkt der Beratungen ist dagegen die mangelnde Lösungsorientierung. So führen beispielsweise zu oberflächliche Analysen des Kundenbedarfs dazu, dass Antworten nicht individuell und passgenau ausfallen. Am Telefon überzeugen die Unternehmen aus dem Bildungssektor am meisten und erzielen als einzige der sieben untersuchten Branchen ein gutes Ergebnis. Führend sind beim Service per E-Mail die Kategorien Bildung und Reise mit einem jeweils befriedigenden Ergebnis.

Trotz der ernüchternden Gesamtergebnisse gibt es auch Lichtblicke: In allen Branchen können sich etliche Unternehmen mit außerordentlich guten Serviceleistungen profilieren. „Kundenorientierung schreiben sich die meisten Anbieter auf ihre Fahne, aber zwischen Anspruch und Wirklichkeit klaffen teils Welten. Die siegreichen Anbieter beweisen, dass es sowohl am Telefon als auch per E-Mail möglich ist, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Wie es hierzulande um den Service insgesamt bestellt ist, wird der Deutsche Servicepreis 2020 zeigen, der gemeinsam von n-tv und dem DISQ vergeben wird. Die diesjährige Verleihung findet am 27. Februar in Berlin statt.

Die Testsieger

Testsieger mit dem besten Service per Telefon sind die folgenden Unternehmen: STS (Schüler austausch-Organisation), Mut-zum-Wechseln (Energietarifrechner), Comdirect Bank (Direktbank), Volkssolidarität (Hausnotrufdienst), Vantopia (Wohnmobil-Vermieter), Münchener Verein (Privater Krankenversicherer) und Hanse Haus (Fertighausanbieter).

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

Im Bereich Service per E-Mail platzieren sich die folgenden Unternehmen auf Rang eins: Xplore (Schüler austausch-Organisation), Mut-zum-Wechseln (Energietarifrechner), 1822direkt (Direktbank), Vitakt (Hausnotrufdienst), Paul Camper (Camper-Sharing-Plattform), Münchener Verein (Privater Krankensversicherer) und Amarc21 (Immobilienmakler).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 256 Unternehmen. Die Metaanalyse von 25 veröffentlichten Studien des Jahres 2019 richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche Telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Bildung, Energie, Finanzen, Gesundheit, Reise, Versicherer und Wohnen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz, Individualität und Lösungsqualität der Beratung, die Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 2.890 Telefonkontakte sowie 2.905 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

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
www.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. Über 2.000 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.