

*TOP SERVICE DEUTSCHLAND*

# **Vielen Dank für Ihr Feedback zum TOP SERVICE Deutschland 2018**

**Wir verbessern uns kontinuierlich für Sie!**

Gerne stellen wir Ihnen die zentralen Ergebnisse unserer Zufriedenheitsbefragung und die daraufhin ergriffenen Maßnahmen vor.

Wettbewerb  
**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND



*[www.topservicedeutschland.de](http://www.topservicedeutschland.de)*

# IHRE ZUFRIEDENHEIT MIT UNSERER UNTERSTÜTZUNG

100%

unserer Kunden sind  
von der **generellen  
Unterstützung** durch  
Ihren Ansprechpartner  
begeistert.



**Vielen Dank für Ihr Vertrauen!**

Um es für Sie noch einfacher zu gestalten, können Sie nun auch **[online Termine mit uns vereinbaren](#)**.  
Wir freuen uns, von Ihnen zu hören.

# IHR FEEDBACK – UNSERE MAßNAHMEN!



## IHR FEEDBACK!

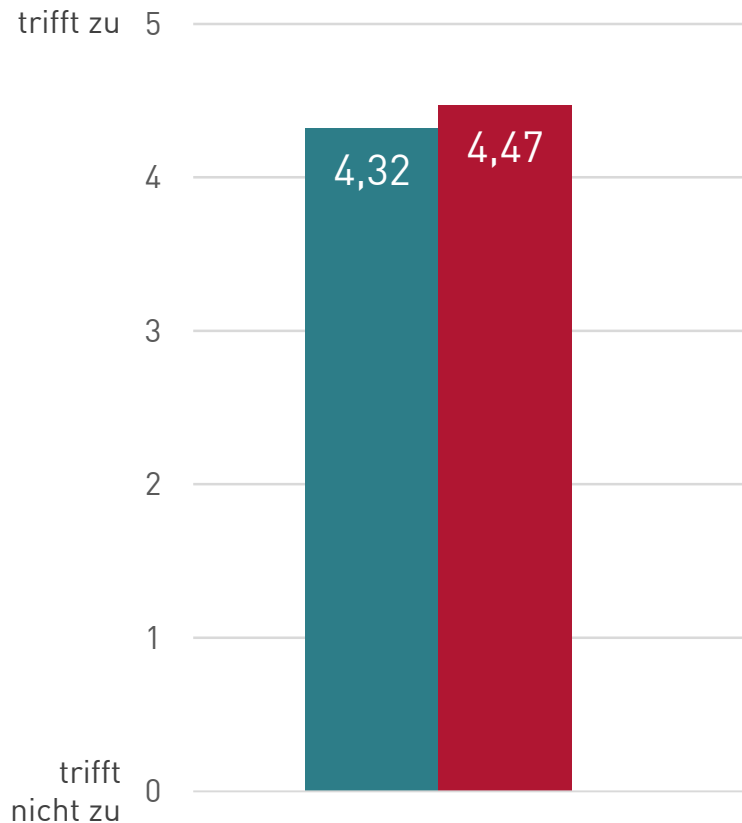
- Sie wünschen sich einen **einfacheren Prozess** im Rahmen der Organisation und Befragungsabwicklung.
- Sie wünschen sich einen **verkürzten Management- und Kundenfragebogen**.
- Sie wünschen sich eine **Ausweitung der Befragungszeiträume**.
- Sie wünschen sich, noch stärker mit den **offenen Antworten** Ihrer Kunden arbeiten zu können.
- Sie erkennen, dass der Wettbewerb Ihnen einen „**echten Mehrwert**“ bietet.



## SERVICERATING SETZT UM!

- Wir haben bspw. durch ein neues **Online-Formular** den Prozess der Erfassung relevanter Teilnehmerinformationen schlanker gestaltet und stark vereinfacht.
- Wir haben beide Fragebögen **erneut deutlich gekürzt**.
- Sie können die Kunden- und Managementbefragung **bis zum 22.03.2019** durchführen.
- Wir arbeiten weiterhin an der Verbesserung des **Ergebnisberichts** sowie der **Abschlusspräsentationen** und werden die **0-Töne Ihrer Kunden** dort standardmäßig integrieren.
- **Vielen Dank für das Lob!** Wir wollen Sie auch in Zukunft bei Ihrer Arbeit unterstützen.

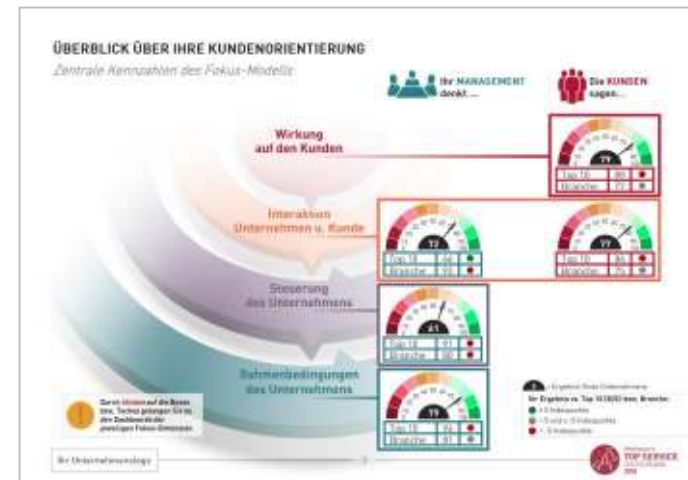
# WIR UNTERSTÜTZEN IHRE ARBEIT MIT WERTVOLLEN ERKENNTNISSEN!



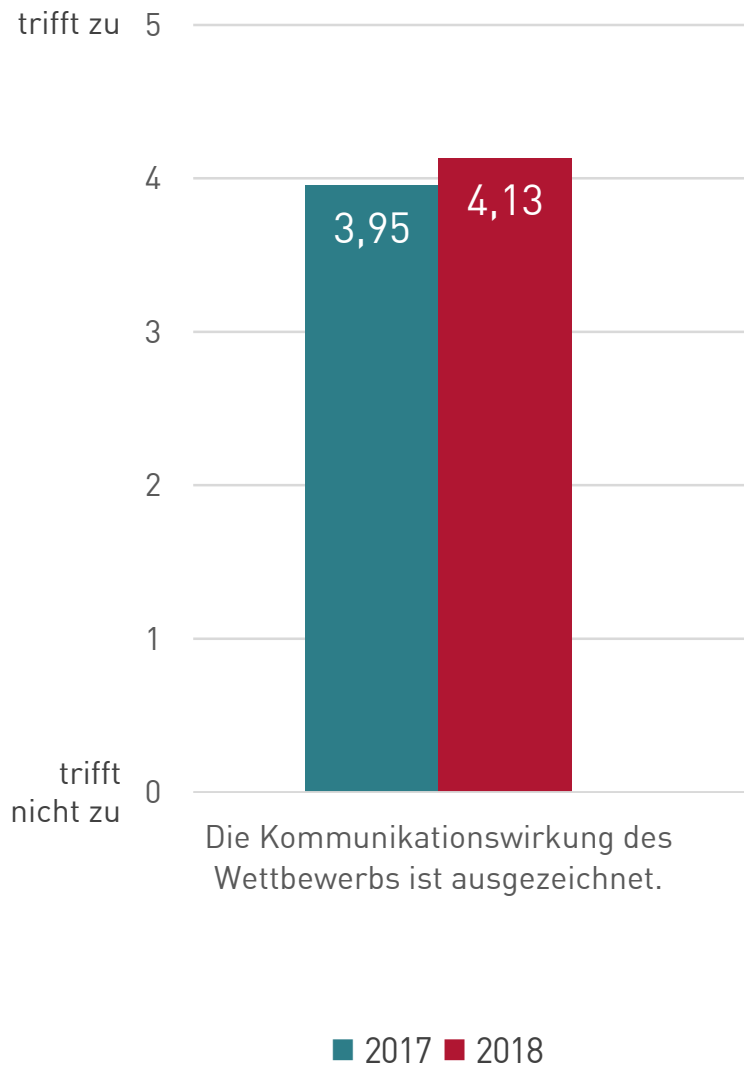
Der Wettbewerb hat uns insgesamt wertvolle Erkenntnisse über die eigenen Stärken und Schwächen gebracht.

■ 2017 ■ 2018

Mit der **kontinuierlichen Optimierung des Berichts und der Ergebnispräsentation** konnten wir Sie bei der Umsetzung der Erkenntnisse aus dem Wettbewerb weiter unterstützen. Wir freuen uns, dass Sie der Dialog mit uns weitergebracht hat.



# WIR UNTERSTÜTZEN SIE BEI DER KOMMUNIKATION IHRES ERFOLGS!



Die stetige **Verstärkung unserer Medien-Präsenz** verbessert auch die Kommunikationswirkung des Siegels. Wir freuen uns, zusammen mit Ihnen noch präsenter zu werden.



Treten Sie doch unserer [TOP SERVICE Deutschland Xing-Gruppe](#) bei und bleiben Sie über Neuigkeiten zum Thema Kundenorientierung sowie über aktuelle Veranstaltungen informiert.

# IHRE ZUFRIEDENHEIT MIT DER SERVICE AKADEMIE

84%  
unserer Kunden  
sind von der  
**TOP SERVICE**  
**Akademie**  
begeistert.



Wir wollen uns weiter verbessern und haben Ihre Verbesserungsvorschläge bei unserem Expertenforum **„Wertvolle Kunden – Cross Selling, Churn Prevention und Kundenrückgewinnung in Theorie und Praxis“** am 11. Oktober 2018 bereits umgesetzt. Die Pressemitteilung dazu finden Sie [hier](#).

# SIE WÜRDEN DEN WETTBEWERB WEITEREMPFEHLEN.

Net Promoter Score:

56

für die

**TOP SERVICE  
Akademie**

Net Promoter Score:

48

für die

**Preisverleihung**

Net Promoter Score:

39

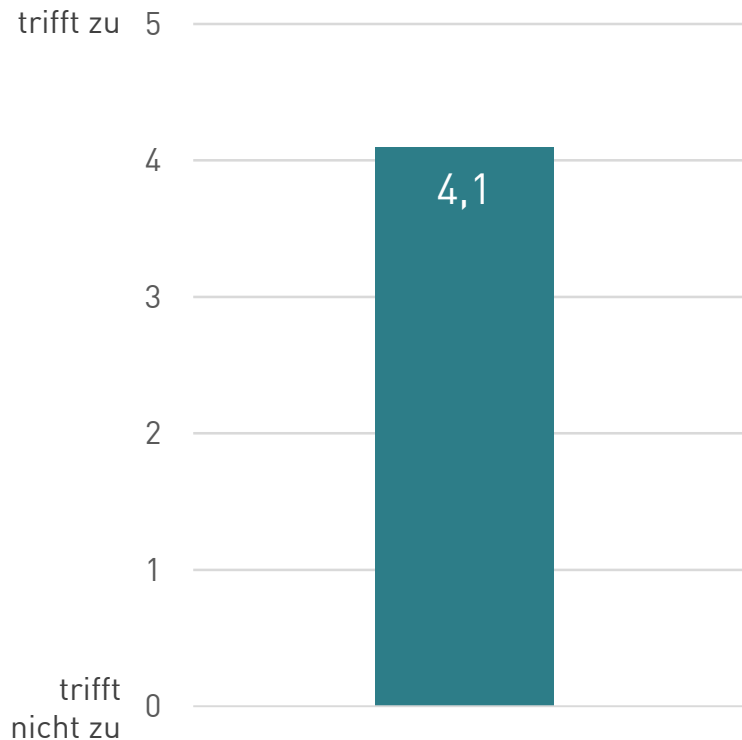
für den **gesamten  
Wettbewerb**

Wir freuen uns natürlich, wenn Sie den **TOP SERVICE** Deutschland Partnern, Lieferanten und / oder Wettbewerbern weiterempfehlen.

*Vielen Dank für Ihre Unterstützung!*

# WIR FREUEN AUF IHRE TEILNAHME AM TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2019!

Schließen Sie sich doch den Wiederteilnehmern [hier](#) an.



Wir werden voraussichtlich auch 2019 wieder am TOP SERVICE Deutschland teilnehmen.

## Wettbewerb **TOP SERVICE** DEUTSCHLAND **2019**

Weitere Anregungen oder Fragen?  
Wenden Sie sich gerne an:

Karola Kremer: [kremer@servicerating.de](mailto:kremer@servicerating.de)  
0221 1688288-42

Christian Roeb: [roeb@servicerating.de](mailto:roeb@servicerating.de)  
0221 1688288-63

