

Presseinformation - CR Management Consulting GmbH, Köln

PREISVERLEIHUNG DES TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2023

Unternehmenserfolg durch Kundenorientierung

Köln, 24.02.2023.

Nach Wochen der Analyse und Auswertung stehen die Preisträger des „TOP SERVICE Deutschland 2023“ fest. In festlichem Rahmen wurden am gestrigen Abend Preise und Urkunden an die Gewinner des TOP SERVICE Deutschland verliehen. Ausgerichtet wurde das Event vom Veranstalter CR Management Consulting GmbH, gemeinsam mit dem Medienpartner Handelsblatt und dem Wissenschaftspartner imu der Universität Mannheim.

Der Schindlerhof, die abcfinance und operational services haben es in diesem Jahr auf das Siegertreppchen des aussagekräftigen B2B Rankings geschafft. Im B2C Ranking belegen die ProVentus, die Hannoversche, sowie CEWE FOTOBUCH die Plätze eins bis drei.

Alle Top 3 Business-to-Business Unternehmen glänzen im TOP SERVICE Deutschland 2023 mit herausragenden Ergebnissen in den Bereichen Kundenvertrauen und Kundenloyalität. Dies ist im Hinblick auf aktuelle Trends im Konsumentenverhalten, welche die hohe Relevanz von Loyalitätskennzahlen unterstreichen, sowie den ausgesprochen herausfordernden Marktbedingungen, ganz besonders beeindruckend.

Die breit gefächerte Analyse des TOP SERVICE legte außerdem offen, dass sich die Treiber der Kundenloyalität - welche eine fundamentale Bewertungskennzahl ist - verschoben haben. Mehr als zuvor sind Aspekte wie Transparenz und Nachvollziehbarkeit von fundamentaler Bedeutung für Business-Kunden. Darüber hinaus zeigten die Daten, dass jene Unternehmen, deren tatsächlicher Service mit den Markenversprechungen übereinstimmen, eine relevante Steigerung in der Kundenloyalität zu verzeichnen hatten - und das über verschiedenste Branchen hinweg. Diese Punkte spiegeln kulturell verankerte Stimmungen im Konsumverhalten wider, nach denen die Zufriedenheit der Kunden mit Customer Journeys fundamental von Dimensionen bestimmt werden, die wir auch in zwischenmenschlichen Beziehungen wertschätzen: Vertrauen, Transparenz und Ehrlichkeit.

Auch die diesjährigen Top-3-Unternehmen aus dem Business-to-Consumer Bereich haben massive Anstrengungen unternommen, um dem Freiheitsstreben moderner Kunden gerecht zu werden. Alle drei waren in der Lage Markenkommunikation auf höchstem Niveau zu gestalten und vermittelten über verschiedene Berührungspunkte hinweg einen einheitlichen und markenkonformen Eindruck bei ihren Kunden. Darüber hinaus stellten die B2C-Top-3 sicher, dass Kunden über alle Kanäle hinweg

exzellenten Service erhielten, was bei der Vielzahl von Kontaktpunkten eine Kernherausforderung moderner Markenführung ist. Diese Ergebnisse verdeutlichen nochmals die herausragende Kundenorientierung der Unternehmen, welche auch auf aktuelle Kundenpräferenzen in den Bereichen Konsum wie auch Service reagieren konnten.

Die Branchenpreise des TOP SERVICE Deutschland 2023 gingen an die folgenden TOP-Unternehmen:

- ProVentus (Finanzdienstleistungen)
- operational services GmbH & Co. KG (IT-Dienstleistungen)
- lekker Energie GmbH (Energiedienstleistungen)
- Hannoversche (Schaden-/ Unfall-/ Lebensversicherung)
- CEWE FOTOBUCH (Handel)
- NetCologne (Telekommunikation)
- DKV Mobility (Mobilität)
- Jobware (Personaldienstleistungen)

Die fundamentalen Ziele der jährlich durchgeführten Ermittlungen und Analysen von Kundenorientierung und Servicequalität im TOP SERVICE Deutschland - aus Sicht der Kunden wie auch des Managements - sind tiefgreifendes Kundenverständnis sowie die konstante Verbesserung der Kundenorientierung auf dieser Basis. Im Kern der Befragung steht das einzigartige Fokus-Modell, welches gemeinsam mit dem bedeutendsten deutschen Marketing-Forscher, Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, entwickelt wurde.

TOP SERVICE Deutschland 2023 Ranking (<https://topservicedeutschland.de/hall-of-fame/>)

Top 10 B2C:		Top 10 B2B:	
1.	ProVentus	1.	Schindlerhof Kobjoll GmbH
2.	CEWE FOTOBUCH	2.	abcfinance GmbH
3.	Hannoversche	3.	operational services GmbH & Co. KG
4.	eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH	4.	Jobware
5.	R+V Betriebskassenkasse	5.	Reeg & Nasharty GmbH
6.	NetCologne	6.	VBLP GmbH
7.	BSH Hausgeräte GmbH	7.	Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
8.	PYUR	8.	DKV Mobility
9.	Relax & smile Kieferorthopädie	9.	novotek Vakuumtechnik GmbH
10.	lekker Energie GmbH	10.	Hansgrohe Deutschland Vertriebs GmbH

Exzellenzgruppe (alphabetisch sortiert)

AGL Activ Services GmbH • Baloise • e-masters GmbH • ICUnet.Group • Öffentliche Versicherungen Oldenburg • OVB Vermögensberatung AG • PlanetHome • Stadtwerke Aalen • tonies GmbH • WWK Versicherungen

Bilder von der Preisverleihung finden Sie [hier](#).

Hinweis: Bitte verwenden Sie die Bilder nur in Verbindung mit den entsprechenden Bildunterschriften. Bildquelle: „CR Management Consulting GmbH, 2023“

Über CR Management Consulting:

Die Unternehmensberatung CR Management Consulting GmbH hat sich auf die Optimierung von Kundenbeziehungen (**C**ustomer **R**elationships) spezialisiert. Um den Unternehmenserfolg durch eine verbesserte Kundenorientierung zu steigern, ist es wichtig, den aktuellen Status Quo zu kennen und die richtigen Maßnahmen abzuleiten. CR Management Consulting betrachtet dazu sowohl die Kunden- als auch die Managementseite, um die Wirkung der Managementaktivitäten auf die Kundenzufriedenheit einzelner Kontaktbereiche zu messen. CR Management berät gezielt in Richtung strategischer Kundenorientierung und Service-Positionierung. Im TOP SERVICE Deutschland können sich die Kunden zusätzlich dem direkten Vergleich mit anderen Unternehmen stellen.

Informationen zum TOP SERVICE Deutschland: <https://topservicedeutschland.de/>
Pressekontakt: Christian Offer E-Mail: offer@crmanagementconsulting.de