



Fotos: Lukas Wiegand



**Auszeichnung** Die Erstplatzierten dürfen sich mit diesem Siegel schmücken. Veranstalter des Awards ist das Kölner Beratungsunternehmen CR Management Consulting, Partner sind das Institut für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim sowie das Handelsblatt.

**Ausgezeichnet** Die Veranstalter Christian Roeb (Vierter von links) und Christian Offer (rechts) mit Geschäftsführern und Kollegen der Top-Drei-Unternehmen aus der Kategorie B2B.

**PREISVERLEIHUNG**

# DIESE UNTERNEHMEN BEGEISTERN IHRE KUNDEN

Die Gewinner stehen fest: Im Ranking „TOP SERVICE Deutschland“ punkten Teilnehmer mit konsequenter Kundenorientierung.

**D**er lernfähige Geschirrspüler der BSH Hausgeräte GmbH rückt die Wünsche seiner Nutzer in den Fokus: Er sammelt via App Rückmeldungen zu Dauer und Ergebnis des Spülvorgangs und verbessert daraufhin das Programm. Für Kundendienstleiter Andreas Döge ist jedoch klar, dass erstklassige Produkte allein nicht für den Markterfolg ausreichen. Denn ergeben sich später Fragen zum Gerät, wenden sich die Käufer an den Hersteller. „Unser Umgang mit diesen Fragen und unsere Hilfestellung entscheiden über die Zufriedenheit unserer Kunden“, so Döges Überzeugung.

Ein Ansporn, auch beim Service die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen. So hat BSH die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für Großgeräte wie Waschmaschinen, Geschirrspüler und Herde von zehn auf 15 Jahre verlängert. Zudem setzt der Hersteller auf datengetriebene Dienste zur Ferndiagnose bei Fehlermeldungen. Im Idealfall können die Fehler sogar direkt an den Geräten aus der Ferne behoben werden, was Kunden Zeit und Aufwand spart.

Mit solchen Bemühungen hat das Unternehmen beim Ranking TOP SERVICE Deutschland gepunktet: BSH belegt den Spitzenplatz in der Branchenwertung Geräteservice und den dritten Platz im gesamten Endkundensegment. Der erste Platz in diesem Segment geht an die Finanzberatung Deutsche ProVentus AG, im Ranking für das Business-to-Business-Geschäft (B2B) liegt mit der abcfinance GmbH ebenfalls ein Finanzdienstleister vorne.

Vergeben wurden die Preise am Donnerstagsabend im Kameha Grand Hotel in Bonn im Anschluss an die Behavioral Science Akademie, beides organisiert vom Kölner Beratungsunternehmen CR Management Consulting. Die Akademie drehte sich um die Anwendung ver-

haltenswissenschaftlicher Erkenntnisse in der Wirtschaft, mit einem besonderen Augenmerk auf künstliche Intelligenz, Verhaltensökonomie und Konsumpsychologie.

**MOTIVIERTE MITARBEITER ERFREUEN DIE KUNDEN**

Verhaltensökonom Professor Matthias Sutter empfahl statt Boni andere Instrumente, um Beschäftigte zu motivieren: „Es gilt, die Ziele der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Missi-

on und der tatsächlichen Arbeitskultur einer Organisation übereinzubringen“, sagte Sutter. Auch der Kulturpsychologe Thomas Ebenfeld plädiert für eine Kultur der Sinnsuche, auch in Unternehmen. Die Wissenschaftler glauben, dass dadurch Zufriedenheit und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter steigen – im Sinne des Unternehmens und seiner Kunden.

Wie relevant dies für Serviceorientierung und Erfolg eines Unternehmens sein kann, zeigen Kundenbefragungen im Rahmen des TOP-SERVICE-Rankings. „Wir sehen, dass die Kun-

den exzellent bewerteter Unternehmen die herausragende Qualität von Mitarbeitern sehr schätzen“, erklärt Christian Offer, Marketing & Research Manager bei CR Management Consulting. Fragen nach der Zufriedenheit, Effektivität und Loyalität von Mitarbeitern erlangten so noch größere Bedeutung, ergänzt Geschäftsführer Christian Roeb.

Entsprechend entwickelt CR Management Consulting auch die Analysen rund um das Ranking weiter: Eine Befragung der Mitarbeiter gehört seit diesem Jahr dazu, ebenso eine Umfrage zum Online-Markenerlebnis. „Zudem haben wir Live-Dashboards für Kundenbefragungen entwickelt, denn tagesaktuelle Auswertungen sind zur operativen Steuerung eine wertvolle Ergänzung“, erklärt Roeb. Die Basis des Rankings bleibt das wissenschaftlich fundierte Fokus-Modell: Die Auswertung umfangreicher Kundenbefragungen verrät, wie serviceorientiert eine Organisation bereits ist – und wo sie noch besser werden kann. Roeb ist überzeugt: „Der Schlüssel zu erfolgsrelevanten Befragungen liegt in der Ganzheitlichkeit der Kundenbetrachtung.“ Das Fokus-Modell gewährleiste genau das.

**ENTSCHEIDEN IM SINNE DES VERBRAUCHERS**

Teilnehmer wie die Samsung Electronics GmbH schätzen dieses Gesamtpaket. Die deutsche Tochtergesellschaft des südkoreanischen Elektronikriesen hat sich mit überdurchschnittlichen Ergebnissen im Business-to-Consumer-Segment (B2C) einen Platz in der Exzellenzgruppe gesichert. Wichtiger als seine Platzierung sei dem Unternehmen aber die neutrale Beurteilung von außen, erklärt Andreas Beck, Vice President Service bei Samsung: „Wir werden anhand definierter Standards gemessen und erkennen so, wo Verbesserungsbedarf besteht.“

Intern hat Samsung Deutschland bereits Routinen etabliert, die den Kundenservice stetig verbessern sollen. So werden Mitarbeiter regelmäßig dazu angehalten, sich in die Konsumentenrolle zu versetzen: „Wir erklären etwa in Meetings einen freien Stuhl zum Kundenstuhl“, erklärt Beck. Kollegen sollten sich dann vorstellen, wie ein Kunde auf das reagieren würde, was sie diskutieren, und Entscheidungen in seinem Sinne treffen – auf dass die Platzierung beim nächsten TOP-SERVICE-Ranking noch besser ausfällt.

**DIE BESTEN DIENSTLEISTER 2024**

Gesamtsieger und Branchenpreisträger des Rankings TOP SERVICE Deutschland\*

Vollständige Liste



**B2B**

- 1 **abcfinance GmbH**
- 2 operational services GmbH & Co. KG
- 3 Schindlerhof Kobjoll GmbH
- 4 VBLP GmbH
- 5 Jobware
- 6 ICUnet.Group
- 7 Inxmail
- 8 DKV Mobility
- 9 AGL Activ Services GmbH
- 10 e-masters GmbH

**B2C**

- 1 **Deutsche ProVentus AG**
- 2 CEWE FOTOBUCH
- 3 BSH Hausgeräte GmbH
- 4 NetCologne
- 5 Hannoversche
- 6 R+V Betriebskrankenkasse
- 7 eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH
- 8 Öffentl. Versicherungen Oldenburg
- 9 Octopus Energy Germany GmbH
- 10 Baloise

**Branchensieger**

- 1. Finanzdienstleistungen: **abcfinance GmbH**
- 1. IT-Dienstleistungen: **operational services GmbH & Co. KG**
- 1. Personaldienstleistungen: **VBLP GmbH**
- 1. Mobilitätsdienstleistungen: **ICUnet.Group**
- 1. Handel: **CEWE FOTOBUCH**
- 1. Geräteservice: **BSH Hausgeräte GmbH**
- 1. Schaden-/Unfall-/Lebensversicherung: **Hannoversche**
- 1. Energiedienstleistungen: **Octopus Energy Germany GmbH**
- 1. Gebäudedienstleistungen: **ray facility management group**

\* Ausgezeichnet von CR Management Consulting in Kooperation mit dem Institut für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim und dem Handelsblatt.

Quelle: CR Management Consulting



**Forscherblick:** Professor Matthias Sutter spricht über Mitarbeiter-Motivation.

Medienpartner

