

Beste Kundenorientierung ausgezeichnet – Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland 2019

Köln, 06.06.2019. Die Preisträger im Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland 2019“ stehen fest. In feierlichem Rahmen verliehen gestern Abend die Veranstalter, das Beratungsunternehmen ServiceRating, das IMU der Universität Mannheim, Ipsos und das Handelsblatt, im Hotel Pullman Köln die Preise an die Sieger. CEWE FOTOBUCH, BSH Hausgeräte und die Deutsche Vermögensberatung haben es auf die ersten 3 Plätze des B2C Rankings geschafft. Im B2B Ranking heißen die Sieger abcfinance, Schindlerhof und Hofmann Personal.

Die diesjährigen Top-3-Unternehmen beweisen, dass sich kontinuierliche Anstrengungen für den Kunden lohnen: „Die Unternehmen werden von ihren Kunden besser beurteilt, erreichen eine bessere Platzierung im Ranking und steigern den Unternehmenserfolg.“, sagt Kai Riedel, Geschäftsführer der ServiceRating GmbH. Der Gesamtsieger im Consumerbereich, der Fotobuchdienstleister CEWE, schafft es jedes Jahr trotz ausgeprägter Saisonalität im Weihnachtsgeschäft den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden. „Dazu braucht man nicht nur für den Kunden optimale Prozesse, sondern auch eine kundenorientierte Haltung, die das ganze Unternehmen durchzieht“, so Dr. Franz Gresser, ebenfalls Geschäftsführer von ServiceRating. Im Businessbereich kann sich der Finanzierungsdienstleister abcfinance in diesem Jahr auf die Top-Position schieben, da er getrieben von einem starken Leitbild Kundenorientierung als ganzheitliche Aufgabe lebt.

Die Branchenpreise des TOP SERVICE Deutschland 2019 wurden an die abcfinance GmbH (Finanzdienstleistungen), operational services GmbH & Co. KG (IT-Dienstleistungen), Energieversorgung Halle GmbH (Energiedienstleistungen), Hannoversche Lebensversicherung AG (Schaden-/ Unfall-/ Lebensversicherung), Protection One GmbH (Gebäudedienstleistungen) und die R+V Betriebskrankenkasse (Krankenversicherung) verliehen.

Agilität ist in diesem Jahr ein Schwerpunktthema des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland. Es zeigt sich, dass zwischen Kundenorientierung und Agilität starke Zusammenhänge bestehen. Kundenansprüche verändern sich und mit Agilität schaffen es die Unternehmen, nah am Kunden zu sein und ihre Leistungen diesen sich wandelnden Ansprüchen anzupassen. Es braucht aber auch eine Kultur im Unternehmen, welche Veränderung nicht als Risiko, sondern als Gestaltungschance versteht. Auch hier zeigen die Ergebnisse des Wettbewerbs, dass es kundenorientierten Unternehmen leichter fällt, eine solche Kultur zu leben.

Ziel des TOP SERVICE Deutschland ist es, die Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen zu ermitteln und die objektiven Erkenntnisse für die Kunden sichtbar zu machen. Neben der Analyse und Kommunikationswirkung profitieren die Sieger vor allem von der Beratung und dem Austausch mit anderen erfolgreichen Unternehmensentscheidern.

TOP SERVICE Deutschland 2019 Ranking (<https://topservicedeutschland.de/hall-of-fame/>)

Top 10 B2C des Wettbewerbs:		Top 10 B2B des Wettbewerbs:	
1.	CEWE FOTOBUCH	1.	abcfinance GmbH
2.	BSH Hausgeräte GmbH	2.	Schindlerhof Kobjoll GmbH
3.	Deutsche Vermögensberatung AG	3.	Hofmann Personal
4.	Deutsche Proventus AG	4.	DKV EURO SERVICE GmbH + Co. KG
5.	Hannoversche	5.	optoVision Gesellschaft für moderne Brillenglastechnik mbH
6.	R+V Betriebskrankenkasse	6.	operational services GmbH & Co. KG
7.	tecis Finanzdienstleistungen AG	7.	Protection One GmbH
8.	NetCologne GmbH	8.	adp Merkur Service / Merkur Spielgeräte Service GmbH
9.	Swiss Life Select Deutschland GmbH	9.	Piepenbrock Unternehmensgruppe
10.	HORBACH Wirtschaftsberatung GmbH	10.	SCALTEL AG

Exzellenzgruppe (alphabetisch sortiert)

Basler Versicherungen • concat AG – Managed Service und Support • DHL Express Germany
 DPD Deutschland GmbH • eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH • Energie Südbayern GmbH
 Energieversorgung Halle • eprimo GmbH • fairr.de • IKK Südwest • IPSEN LOGISTICS GmbH
 lekker Energie GmbH • Mainova AG • MERKUR Casino GmbH • OVB Vermögensberatung AG
 PlanetHome Group GmbH • Stadtwerke Lübeck GmbH • Telekom Deutschland GmbH
 Vereinigte Stadtwerke GmbH • VTB Direktbank • WWK Versicherungen

Bilder von der Preisverleihung finden Sie hier: <https://topservicedeutschland.de/beste-kundenorientierung-ausgezeichnet-wettbewerb-top-service-deutschland-2019/>

Hinweis: Bitte verwenden Sie die Bilder nur in Verbindung mit den entsprechenden Bildunterschriften. Bildquelle: „ServiceRating GmbH, 2019“

Über ServiceRating:

Die Unternehmensberatung ServiceRating hat sich auf die Optimierung von Kundenorientierung und Servicequalität spezialisiert. Um den Unternehmenserfolg durch eine verbesserte Kundenorientierung zu steigern, ist es wichtig den aktuellen Status Quo zu kennen und die richtigen Maßnahmen abzuleiten. ServiceRating betrachtet dazu sowohl die Kunden- als auch die Managementseite, um die Wirkung der Managementaktivitäten auf die Kundenzufriedenheit einzelner Kontaktbereiche zu messen. ServiceRating 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: www.topservicedeutschland.de

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: www.servicerating.de

Pressekontakt: Christian Roeb Tel.: 0221-16 88 288-63 E-Mail: roeb@servicerating.de