

Beste Kundenorientierung ausgezeichnet – Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland 2018

Köln, 26. April 2018. Die Preisträger im Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland 2018“ stehen fest. In feierlichem Rahmen verliehen gestern Abend die Veranstalter, das Beratungsunternehmen ServiceRating, das IMU der Universität Mannheim, Ipsos und das Handelsblatt, im bauwerk Köln die Preise an die Sieger. Die Sixt Autovermietung, CEWE FOTOBUCH und die Deutsche Vermögensberatung haben es auf die ersten 3 Plätze des B2C Rankings geschafft. Im B2B Ranking heißen die Sieger Jobware GmbH, Witty GmbH und die abcfinance GmbH.

Die diesjährigen Top-3-Unternehmen verstehen die Optimierung Ihrer Kundenorientierung als eine lohnende, kontinuierliche Aufgabe. Sixt konnte den ersten Platz aus dem Vorjahr verteidigen. „Die Wettbewerbsergebnisse unterstreichen, dass sich eine kontinuierliche Messung, Analyse und Umsetzung von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenorientierung 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. ServiceRating Geschäftsführer Dr. Franz Gresser ergänzt „Kundenorientierte Unternehmen erzielen eine höhere Umsatzrendite als weniger kundenorientierte Unternehmen. Das haben wir aus den Daten des Wettbewerbs in der Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg festgestellt. Der Zusammenhang zwischen Kundenorientierung und wirtschaftlichem Unternehmenserfolg liegt nicht nur auf der Hand, sondern ist inzwischen belegt.“ (Dazu finden Sie auch mehr Informationen in dem Whitepaper „[Mehr Geld durch mehr Kunde](#)“.)

Die Branchenpreise des TOP SERVICE Deutschland 2018 wurden an die abcfinance GmbH (Finanzdienstleistungen), Damovo Deutschland GmbH & Co. KG (IT-Dienstleistungen), Energieversorgung Halle GmbH (Energiedienstleistungen), Hannoversche Lebensversicherung AG (Schaden-/ Unfall-/ Lebensversicherung), NetCologne (Telekommunikation) und die R+V Betriebskrankenkasse (Krankenversicherung) verliehen.

Aus den diesjährigen Ergebnissen lässt sich ableiten, dass die Unternehmen Kundenorientierung zunehmend breiter verstehen. Der Fokus auf den direkten Kundenkontakt wird vor allem um zwei wichtige Komponenten ergänzt. Zum einen suchen mehr und mehr Unternehmen nach einer individuellen und passenden Servicepositionierung, die sie langfristig von Ihren Wettbewerbern unterscheidet. Zum anderen geht es einer Vielzahl der teilnehmenden Unternehmen darum, den Mitarbeitern Kundenorientierung als eine Haltung zu vermitteln. Den Unternehmen ist die entscheidende Bedeutung der Mitarbeiter bewusst. Die Kunden werden anspruchsvoller, gleiche Leistungen wie in der Vergangenheit, werden heute von den Kunden schlechter bewertet. Den besten Unternehmen gelingt es, einen großen Teil ihrer Kunden zu begeistern. Die Empathie und die Entscheidungsbefugnis der Mitarbeiter ermöglichen individuelle Lösungen, und das zahlt sich in der Kundenbeziehung aus.

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 2018 Ranking (<https://topservicedeutschland.de/hall-of-fame/>)

Top 10 B2C des Wettbewerbs:		Top 10 B2B des Wettbewerbs:	
1.	Sixt Autovermietung	1.	Jobware GmbH
2.	CEWE Stiftung & Co. KGaA	2.	Witty GmbH & Co. KG
3.	Deutsche Vermögensberatung AG	3.	abcfinance GmbH
4.	Hannoversche Lebensversicherung AG	4.	NOVENTI HealthCare GmbH Geschäftsbereich azh
5.	eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH	5.	DKV EURO SERVICE GmbH & Co. KG
6.	Swiss Life Select Deutschland GmbH	6.	KiKxxl GmbH
7.	R+V Betriebskrankenkasse	7.	VSA GmbH
8.	IKK Südwest	8.	Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
9.	NetCologne	9.	operational services GmbH & Co. KG
10.	Energieversorgung Halle	10.	Inxmail GmbH

Exzellenzgruppe (alphabetisch sortiert)

1&1, AGL Activ Services GmbH, AIR LIQUIDE Deutschland GmbH, amedes Medizinische Dienstleistungen GmbH, Basler Versicherungen, Casino MERKUR-SPIELOTHEK GmbH, DHL Express Germany GmbH, DPD Deutschland GmbH, Energie Südbayern GmbH, GuideCom GmbH, HORBACH Wirtschaftsberatung GmbH, IGEL Technology GmbH, impuls Finanzmanagement AG, Ergoline, lekker Energie GmbH, Mainova AG, mhplus Betriebskrankenkasse, NIKON GmbH, Öffentliche Oldenburg, Piepenbrock Unternehmensgruppe, PlanetHome Group GmbH, PlanetHyp GmbH, Protection One GmbH, Samsung Electronics GmbH, Stadtwerke Lübeck GmbH, swb Vertrieb Bremen GmbH, tecis Finanzdienstleistungen AG, Telekom Deutschland GmbH, Vereinigte Stadtwerke GmbH, VTB Direktbank, Wellsystem GmbH, WWK Versicherungen

Bilder von der Preisverleihung finden Sie hier: <https://topservicedeutschland.de/>

Hinweis: Bitte verwenden Sie die Bilder nur in Verbindung mit den entsprechenden Bildunterschriften.

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 Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland: <https://topservicedeutschland.de/>

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: <https://www.servicerating.de/>

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