

Deutscher Servicepreis 2018 / Deutschlands Unternehmen mit dem besten Service – Preisträger in 13 Kategorien

Unternehmen weisen hierzulande branchenübergreifend eine gute Kundenorientierung auf. Das belegt eine umfassende Jahresauswertung von 56 Studien, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat. Bereits zum achten Mal zeichnen das DISQ und der Nachrichtensender n-tv die besten Unternehmen mit dem Deutschen Servicepreis aus. Die Preisverleihung findet am Dienstag in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21. Februar 2018, 18:35 Uhr).

„Der Service in Deutschland hat sich auf einem guten Niveau konsolidiert, erzielt jedoch erstmals keine Verbesserung. Und wie schon in den letzten Jahren bestehen weiterhin Unterschiede zwischen den einzelnen Servicebereichen – im direkten Kundenkontakt vor Ort sind die Unternehmen insgesamt stärker aufgestellt als über die Kanäle Telefon, E-Mail und Internet“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

„Nicht nur das Aufzeigen von Missständen, sondern auch die Berichterstattung über positive Ereignisse zählt zu einem seriösen und verbraucherorientierten Journalismus. Diesem Anspruch wird n-tv nicht zuletzt auch mit dem Deutschen Servicepreis gerecht, der jene Unternehmen auszeichnet, die sich mit vorbildlicher Kundenorientierung profiliert haben“, so n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Im Rahmen der Studien und Verbraucherbefragungen wurden anhand von rund 26.000 verdeckten Servicetestkontakten und Kundenmeinungen insgesamt 585 Unternehmen untersucht. Neben zehn branchenspezifischen Kategorien werden Sonderpreise in den Bereichen „Fintechs“, „Kundenurteil Service“ sowie „Online-Chat“ vergeben. Zu den Preisträgern zählen auch Vorjahressieger, die ihren hervorragenden Service erneut unter Beweis gestellt haben, etwa 1 & 1, EWE, Interhyp, Knauber, Münchener Verein und Sparkassen Direktversicherung.

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte

Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.