

Wettbewerb "Gewählt zum Kundenservice des Jahres" gibt Preisträger bekannt

Veröffentlicht am: 09.11.2020, 17:31

Pressemitteilung von: **Armonia Deutschland GmbH // Maturin Craplet**

Mainz, 06.11.2020 - Das Finale des Kundenservice Wettbewerbs "Gewählt zum Kundenservice des Jahres 2021" fand in einer online Preisverleihung am 4. November 2020 statt. Dabei wurden für alle Zuschauer die Gewinner der ersten deutschen Ausgabe enthüllt. Insgesamt 19 Unternehmen stellten sich vom 25. Mai - 31. Juli den Mystery Anfragen in 5 Kontaktkanälen ihres Kundenservices. Die tatsächlich erlebte Erfahrung des Kunden mit dem Service wurde anhand von bis zu 15 Kriterien pro Kanal bemessen. Bekannt ist das Kundenservice Audit bereits aus Frankreich, Spanien, Marokko, Tunesien und England.

Die Preisträger 2020

Es waren schwierige und unerwartete Bedingungen für die Teilnehmer. Die Coronapandemie stellte sie gleich zu Beginn des Wettbewerbs auf die Probe: Kundenservice aus dem Home Office, technische Umstrukturierung in Höchstgeschwindigkeit, teilweise stark erhöhte Kundenanfragen und gleichzeitig das Managen der Teams im In- und Ausland. Besonders herausfordernd in dieser Zeit war die Beibehaltung der Servicequalität über die Landesgrenzen hinaus. Und dennoch, die Teams zogen an einem Strang und zeigten 10 Wochen lang ihren Kampfgeist. Das hat sich für Teilnehmer aus 6 Kategorien gelohnt. Mit ihrer exzellenten Service Performance gewannen sie die Auszeichnung "Gewählt zum Kundenservice des Jahres 2021".

Kategorie Versandhandel: In der Kategorie Versandhandel konnte die Weltbild Gruppe, einer der größten Multikanal-Händler im Bereich von Media- und Non-Media-Produkten in der DACH-Region, sich den ersten Platz sichern. Der Kundenservice konnte trotz einem stark gestiegenem Anrufvolumen jeden der 140 Anrufe nach kürzester Wartezeit entgegennehmen. Jede der 45 schriftlichen Anfragen per E-Mail oder Kontaktformular wurden innerhalb von 2 Tagen beantwortet.

Kategorie Hosting Dienste: Der europäische Anbieter von Cloud-Infrastruktur, Cloud-Services und Hosting-Dienstleistungen IONOS gewann in der Kategorie Hosting-Dienste. Die Corona Krise ließ die Kundenanfragen in die Höhe schnellen. Überzeugen konnte IONOS mit seinem 24/7 Service, besonders kurzen Wartezeiten in der Warteschleife und einer sehr schnellen Verbindung mit einem Ansprechpartner nach der Auswahl im IVR.

Kategorie Reifenhersteller: Michelin überholt in der Kategorie Reifenhersteller seine Konkurrenz. Bemerkenswert ist die hohe Bereitschaft während der Tests beratungsintensive Gespräche mit seinen Kunden zu führen. Selbst in der Krise konnte eine außerordentlich gute Erreichbarkeit sichergestellt werden, und gleichzeitig nahmen sich die Kundenbetreuer außerordentlich Zeit für jeden einzelnen Anrufer.

Kategorie Haushaltsgeräte: Das weltweit führende Unternehmen für Verbraucherroboter iRobot setzte sich in der Kategorie Haushaltsgeräte durch und zählt dieses Jahr zu den Preisträgern des Wettbewerbs. "Immer einsatzbereit und hilfsbereit? - so beschreibt das Unternehmen sowohl ihre eigenen Roboter als auch ihren Kundendienst. Die diesjährigen Ergebnisse bestätigen dies: kein anderer Teilnehmer führte gleich in zwei Kontaktkanälen (Anfragen über das Telefon, sowie Social Media) den Rang an. Das herausragende Engagement im Kundendienst äußert sich auch über Anfragen, die Kunden über das Kontaktformular senden: das Unternehmen beantwortet jede

Kundenanfrage innerhalb von 2 Tagen.

Kategorie Büro- und Betriebsausstattung: RAJA Deutschland konnte sich den Titel "Gewählt zum Kundenservice des Jahres" bereits in mehreren Ländern holen. Auch in der deutschen Ausgabe des Audits schlägt Raja seine Konkurrenz. Mehr als 90 % der Anrufe wurden in weniger als 20 Sekunden angenommen. Die Kundenbetreuer überzeugen besonders mit Ihrem Know-how und damit einer hohen Richtigkeit im Hinblick auf die Qualität der Antwort. Die Testkunden bemerkten zudem, die stets freundliche Art des Betreuers und sehr kurze Wartezeiten am Telefon. Die durchschnittliche Antwortzeit von 1 h im Kanal Social Media ist sehr positiv wahrgenommen worden.

Kategorie Möbelhandel: Der Gewinner in der Kategorie Möbelhandel, welches mit seinem Kundenservice im diesjährigen Audit beeindruckt hat, ist Möbel Martin. Mit acht Einrichtungshäusern im Südwesten Deutschlands zählt das mittlerweile in der 3. Generation geführte Familienunternehmen zu dem größten Möbeleinzelhandelsunternehmen dieser Region. Kunden können sich bei diesem Unternehmen auf schnelle Antworten über das Kontaktformular oder der E-Mail-Adresse freuen. Aber auch am Hörer sind die Kundenberater von Möbel Martin überdurchschnittlich schnell zu erreichen. In über 84% aller Anrufe kann der Kunde innerhalb von 60 Sekunden einen Kundenberater sprechen.

Wie wurde getestet?

Über einen Zeitraum von 10 Wochen stellten Konsumenten verdeckt als Mystery Tester 225 Anfragen an die Kundenservice der teilnehmenden Unternehmen Basierend auf 15 Kriterien, wie u. a. der Bewertung elementarer Soft Skills oder der Qualität des Austauschs, der Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit in den einzelnen Kanälen, wurde das Kundenerlebnis und die Serviceperformance im Detail gemessen.

Dabei verteilten sich die 225 Mystery Anfragen pro Teilnehmer auf 140 Anrufe, 45 E-Mailanfragen, 15 Internet-Navigations-Tests, 10 Social Media Anfragen und 15 Chatanfragen. Für die Umsetzung der Tests wurden für jedes Unternehmen bis zu 20 Szenarien im Pre- und After-Sales erstellt.

60/100 ist die Mindestnote, die man in seiner Kategorie erreichen muss, um das Audit bestehen zu können. Schneidet das Unternehmen mit seiner Kundenservice Performance in der Kategorie als Bester ab, gewinnt es und sein Team das Audit.

Aus der Edition 2020 gehen insgesamt 6 Preisträger hervor. In 3 Kategorien machten sich die Folgen der Corona - Krise besonders bemerkbar, weshalb es dort keine Preisträger gegeben hat.

Erfolgreich durch die Krise

Die erste Auflage des deutschen Audits mit 19 Teilnehmern konnte trotz Corona Krise im internationalen Vergleich einen der besten Starts hinlegen. Auch die Teilnehmer sind erfolgreich durch die Tests gekommen: die Mehrheit der Unternehmen hat bewiesen, wie schnell und effizient sie auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren und ihren Kunden auch in schweren Zeiten weiterhin ein exzellentes Service Erlebnis bieten können. Die gesamte Preisverleihung, Interviews mit Geschäftsführern, Partnern und das Geheimnis, wie diese 6 Unternehmen es aufs Podest geschafft haben, finden Sie unter:

<https://kundenservicedesjahres.de/results>

Pressekontakt

Herr Maturin Craplet
Geschäftsführer

Armonia Deutschland GmbH

Im Niedergarten 10
55124 Mainz, Deutschland

Telefon: 06131 490 40 10
E-Mail: gewaehlt@kundenservicedesjahres.de
Website: <https://kundenservicedesjahres.de>

Firmenportrait

"Gewählt zum Kundenservice des Jahres" ist das unabhängige Event im Bereich des Kundenservice, das Konsumenten eine Stimme gibt.

Dabei wird das Kundenerlebnis mit den Kundendiensten der teilnehmenden Unternehmen gemessen. Wir prüfen die tatsächliche Kundenleistung und setzen ein Benchmark, das repräsentativ für die Unternehmensbranche ist.

Testen Sie Ihren Kundenservice auf Herz und Nieren und melden Sie ihn zum Wettbewerb an.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Presseportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Presseportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: <https://trendkraft.io/haftungsausschluss>