

Presseinformation - ServiceRating GmbH, Köln

Neues Messmodell für den Wettbewerb „TOP SERVICE DEUTSCHLAND“

Köln, 14.09.2015: Für die elfte Ausgabe des führenden deutschen Wettbewerbs für Kundenorientierung und Servicequalität hat Prof. Dr. Homburg ein neues Bewertungsmodell entwickelt. Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg ist Direktor des Instituts für marktorientierte Unternehmensführung (IMU) an der Universität Mannheim und einer der international renommiertesten Forscher auf dem Gebiet Kundenorientierung. Sein „Fokus-Modell“ basiert auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und betrachtet verschiedene Facetten von Service und Kundenorientierung.

Der neue Ansatz wird der Komplexität und Wechselwirkung der vielfältigen Faktoren gerecht, die guten Service und konsequente Kundenorientierung ausmachen. Auf der Basis des multifaktoriellen Modells werden teilnehmende Unternehmen nicht nur bewertet und ausgezeichnet, sie erhalten zudem wertvolle Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Kundenorientierung und Servicequalität.

„Mit Prof. Dr. Homburg als wissenschaftlichem Partner profitieren unsere Teilnehmer von langjähriger Expertise und konkreten Ansätzen zur Optimierung der eigenen Servicestrategie“ sagt Kai Riedel, Geschäftsführer von ServiceRating. „Durch das neue Bewertungsmodell können wir nun die Prozesse in den Unternehmen besser als je zuvor analysieren und evaluieren. Diese noch detailreichere Abbildung ermöglicht Teilnehmern des Wettbewerbs zudem ein deutlich besseres Benchmarking mit Mitbewerbern“, so Riedel weiter.

Auch das Kommunikationskonzept wurde für den diesjährigen Wettbewerb optimiert und unterstützt die Teilnehmer und ausgezeichneten Unternehmen noch besser dabei, ihre Teilnahme und Auszeichnung publik zu machen, etwa mit der neuen Website www.topservicedeutschland.de. Anmeldungen für den Wettbewerb 2016 sind ab sofort bis zum 27. November 2015 möglich. Die Gewinner des Wettbewerbs 2015 waren: Jobware Online-Service GmbH, Direct Line Versicherung AG und ZARGES GmbH.

Über TOP SERVICE DEUTSCHLAND:

Der Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND, ausgerichtet von ServiceRating, ist seit elf Jahren Deutschlands einziger branchenübergreifender Award für Servicequalität und Kundenorientierung, der die Kunden- und Unternehmensperspektive integriert. Er gibt Unternehmen eine objektive und differenzierte Bewertung von außen. Die Teilnehmer haben die Chance, sich branchenübergreifend mit anderen Unternehmen zu vergleichen und sich mit den Besten der Branche auszutauschen. Die Gewinner des Wettbewerbs werden auf der jährlich stattfindenden Preisverleihung ausgezeichnet. Weitere Informationen: www.topservicedeutschland.de

Über ServiceRating:

ServiceRating unterstützt Unternehmen in der Bewertung und Optimierung der Servicequalität. Die differenzierten Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie Umfragen zu aktuellen Servicethemen werden auf der Internetseite www.servicerating.de veröffentlicht. Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: www.servicerating.de