

09.06.2015 - 10:32 Uhr

Das sind die Service-Champions in der Schweiz / Der erlebte Kundenservice bei 248 Unternehmen auf dem Prüfstand

Köln (ots) -

Die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH hat gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main erstmalig ein großes Service-Ranking in der Schweiz ermittelt. Bewertet wird der erlebte Kundenservice von 248 Unternehmen aus 28 Branchen anhand von über 70.000 Kundenurteilen. Die bereits in Deutschland und anderen Ländern etablierte Untersuchung identifiziert echte Service-Champions.

Methode

Grundlage der Bewertung ist der Service Experience Score (SES). Er stellt ein einfaches, valides und wissenschaftlich belastbares Messinstrument dar. Ausgewiesen wird in Prozent, wie viele der Befragten bei ihrem Anbieter einen sehr guten Kundenservice erlebt haben. Ausgezeichnet werden Branchengewinner sowie Unternehmen mit einem deutlich überdurchschnittlichen SES auf einem Gold-, Silber- und Bronze-Rang. Die Erhebung erfolgt online und ohne Mitwirkung und Wissen der bewerteten Unternehmen.

Die Top 10

Im Gesamt-Ranking aller 248 Unternehmen kann sich Juwelier Christ mit einem SES von 78,2% branchenübergreifend ganz vorne behaupten, gefolgt von Holiday Inn (77,9%) und Juwelier Kurz (76,7%). In den Top 10 folgen Migros, LUSH Switzerland, Best Western, Coop City, Amavita, TopPharm und Ochsner Sport.

Die Branchengewinner

Im Folgenden werden die 28 Branchengewinner mit ihrem jeweiligen SES aufgelistet. Diese Unternehmen bieten innerhalb ihrer Branche das höchste Serviceerlebnis bei den Kunden:

Branche	Branchengewinner	SES
Apotheken - stationär	Amavita	75,2
Apotheken - Versand	Zur Rose	72,0
Autoservice	Pneu Egger	70,4
Banken	Raiffeisen Schweiz	71,9
Baumärkte	OBI	72,9
Bijouterie	Christ	78,2
Buchhandel	Thalia	74,4
Elektronikmärkte	M-Electronics	73,2
Energieversorger - Gas	ewb Energie Wasser Bern	72,4
Energieversorger - Strom	EKZ (Elektrizitätswerke des Kantons Zürich)	72,2
Hotelketten / -gruppen	Holiday Inn	77,9
Krankenkasse	Helsana	73,6
Lebensmittel-Einzelhandel	Migros	76,5
Möbelhandel	Ikea Schweiz	74,4
Modeläden: Damenmode	Vero Moda	71,3
Modeläden: Familienmode	Esprit Switzerland	73,2
Modeläden: Herrenmode	Jack & Jones	72,5
Modeläden: Jeans Stores	Diesel	70,5
Modeläden: Sportmode	Ochsner Sport	75,0
Onlineshop	nespresso.com/ch	73,0
Optiker	Fielmann	70,2
Parfümerien	Lush Switzerland	76,2
Reiseveranstalter	Hotelplan	72,1
Schuhhandel	Dosenbach	74,3
Tankstellen	Coop	71,6
Telekommunikation	Swisscom	71,1
Versicherer	AXA Winterthur	72,4
Warenhaus	Coop City	75,4

Branchenvergleich

Die Branche mit dem höchsten Serviceerlebnis bildet die Bijouterie mit einem durchschnittlichen SES von 72,8. Es folgen die

Hotellerie (71,7) und die Warenhäuser (70,4). Die niedrigsten Werte weisen Modeläden Herrenmode (62,9), Energieversorger-Strom (62,9) sowie die Telekommunikation (59,4) auf.

"Serviceerlebnisse erhöhen die Kundenbindung und die Weiterempfehlung", erläutert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, "dessen sollten sich nicht nur einzelne Unternehmen, sondern auch ganze Branchen bewusst sein."

Hintergrundinformationen

Die Ermittlung der "Service-Champions" im größten Service-Ranking der Schweiz erfolgt allein über Kundenurteile. Die Untersuchung wird mit wissenschaftlicher Begleitung der Goethe-Universität Frankfurt am Main durchgeführt. Das komplette Ranking für die Schweiz finden Sie unter: www.service-champions.ch.

Kontakt:

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 341
D-50935 Köln
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de
www.servicevalue.de

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100058108/100773867> abgerufen werden.