

27.09.2022 – 08:30 Uhr

Diese Unternehmen begeistern mit ihrem Service / Kunden küren ihre „Service-Champions Schweiz“ aus 655 Unternehmen



Köln (ots) -

Obwohl Service nicht bei jedem Geschäftsmodell die Kernleistung ist, kann seine Qualität bei Kundenentscheidungen für oder gegen einen Anbieter oftmals den Ausschlag geben. Bei welchen Unternehmen Kundinnen und Kunden einen Service erleben, der sie begeistert, zeigen die „Service-Champions Schweiz 2022“, die die Rating- und Rankingagentur ServiceValue zum inzwischen achten Mal ermittelt hat. Für die Untersuchung wurden 655 Unternehmen aus 57 Branchen von Kundinnen und Kunden aus der ganzen Schweiz hinsichtlich ihrer Serviceleistungen bewertet.

Methode

Die Ermittlung der „Service-Champions Schweiz“ erfolgt ausschließlich über Kundenurteile und basiert auf der Schlüsselfrage, ob Kunden bei den zu untersuchenden Unternehmen und Anbietern während der letzten drei Jahre einen sehr guten Service erlebt haben. Anhand des wissenschaftlich belastbaren Service Experience Score (SES) werden die Kundenbewertungen in prozentuale Zustimmungswerte übersetzt und somit zu einer unternehmens- wie branchenübergreifend mess- und vergleichbaren Größe gemacht. Ausgezeichnet werden zum einen Unternehmen mit einem deutlich überdurchschnittlichem SES: Sie werden branchenübergreifend auf einem Gold-, Silber- bzw. Bronze-Rang gelistet. Zum anderen werden mit den Unternehmen, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche den höchsten SES aufweisen, auch 57 Branchengewinner gekürt. Die Untersuchung findet ohne Beteiligung der bewerteten Unternehmen statt.

Ausgezeichnete Unternehmen

Den Spitzenplatz im Gesamt-Ranking aller 655 Unternehmen verteidigt auch in diesem Jahr Ochsner Sport, gefolgt von Orell Füssli und Swiss Quality Hotels. Accor, Stöckli, Kempinski, Loeb, Manor, Samsung und Marriott vervollständigen die Bestenliste der Top 10. Einige dieser Unternehmen finden sich auch in der nachfolgenden Tabelle, in der die 25 bestplatzierten Branchengewinner aufgeführt sind.

Platz	Branchengewinner	Unternehmens SES	Branche
1.	Ochsner Sport	80,1%	Sportgeschäfte
2.	Orell Füssli	79,1%	Buchhandel
3.	Swiss Quality Hotels	78,5%	Hotelketten / -gruppen
4.	Loeb	77,9%	Warenhaus
5.	Samsung	77,2%	Unterhaltungselektronik - Hersteller
6.	Basler (Baloise)	76,5%	Hausrat- und Privathaftpflichtversicherer
7.	Basler Kantonalbank	76,4%	Kantonalbanken
8.	Amavita	76,4%	Apotheken - stationär
9.	Herzog	76,2%	Küchenstudios
10.	Volg	76,1%	Lebensmittel-Detailhandel
11.	Dosenbach	76,0%	Schuhhandel
12.	Carat	76,0%	Bijouterien

13.	Helsana	75,7%	Krankenversicherer
14.	BRACK.CH	75,7%	Online-Warenhaus
15.	Veloplus	75,7%	Velogeschäfte
16.	Aldi Suisse Tours	75,7%	Reiseveranstalter
17.	Raiffeisen Schweiz	75,7%	Banken
18.	Helvetia	75,6%	Lebensversicherer
19.	Helvetia	75,6%	Autoversicherer
20.	Fielmann	75,4%	Optiker
21.	Fressnapf / Maxi Zoo	75,4%	Tierbedarf
22.	Baufritz	75,4%	Fertighäuser
23.	schubiger möbel	75,4%	Möbelhäuser
24.	CAP / JUSTIS	75,2%	Rechtsschutzversicherer
25.	acervis	75,2%	Regionalbanken

Weitere Branchengewinner sind unter anderem Die Grünen Profis (EGP), swisscom, CECIL, fitnessplus, Hotelplan, audisana, premio energie und EP: (ElectronicPartner) mit SES von jeweils mindestens 74,8%.

„Kundinnen und Kunden merken zumeist sehr schnell, ob der Service von einem Anbieter eher als lästige Notwendigkeit erachtet wird oder ob dieser ihm eine Herzensangelegenheit ist“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu, „entsprechend werden solche Anbieter geschätzt, die hohe Servicequalität mit durchdachten Konzepten und motivierten Mitarbeitern zu ihrer Priorität machen.“

Hintergrundinformationen

Die Untersuchung „Service-Champions“ erfolgt für die Schweiz wie auch für Österreich und Deutschland unter wissenschaftlicher Begleitung der Goethe-Universität Frankfurt am Main. In einem Gold-, Silber- und Bronze-Rang werden in der Schweiz jeweils 100 Unternehmen geführt. Die 57 Branchengewinner sind separat ausgewiesen. Alle Rankings finden Sie [HIER](#).

Pressekontakt:

Ena Sipkar
e.sipkar@servicevalue.de
www.servicevalue.de

Medieninhalte



Quality seal "Service-Champions Schweiz 2022". Source: ServiceValue GmbH. All text and photography copyrights lie with ServiceValue GmbH. This photo may only be used for editorial purposes and solely in connection with the press release "Service-Champions Schweiz 2022". / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/80931 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke unter Beachtung ggf. genannter Nutzungsbedingungen honorarfrei. Veröffentlichung bitte mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100058108/100895566> abgerufen werden.