

### **Top Service Österreich Sieger 2015:**

#### **10 Unternehmen mit dem Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung ausgezeichnet**

- Deutsche Vermögensberatung Bank AG rückt auf den ersten Platz vor (Platz 2 im Vorjahr)
- DHL Express und UniCredit Bank Austria AG auf den Rängen 2 und 3
- Preis für bestes Kundenerlebnis geht an ITdesign Software Projects & Consulting GmbH und der Niederösterreich-Preis an Hypo NOE Landesbank
- 100 Besucher feierten bei der Fête d'Excellence über den Dächern Wiens im k47

*Baden / Wien, 25. Juni 2015.*

#### **Österreich vor Deutschland, aber Nachholbedarf bei Digitalisierung**

Im Rahmen eines rauschenden Festes, der „Fête d' Excellence“, erhielten unter zahlreichen Teilnehmern 10 österreichische Unternehmen das Top Service Gütesiegel für herausragende Kunden- und Serviceorientierung. Auf Basis von Kunden- und Managementbefragungen stellten die teilnehmenden Unternehmen ihre Kundenorientierung auf den Prüfstand. Die besten Unternehmen wurden zusätzlich qualitativ auditiert und durch die Experten-Jury begutachtet. „Für die teilnehmenden Unternehmen ist es herausfordernd, den Anforderungen des Wettbewerbs gerecht zu werden. Es geht nicht um einen Beauty Contest, das Gütesiegel erhalten nur jene Unternehmen, die die Messlatte von Top Service erreichen“, sagt Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich. Ihr Geschäftsführerkollege, Dr. Christian Rauscher, ergänzt: „Wir freuen uns sehr, dass die österreichischen Unternehmen im Vergleich zum deutschen Wettbewerb so gut abgeschnitten haben. Aber es gibt auch noch viel Potenzial zur Verbesserung. **Wir haben im Servicebereich zum Teil noch die Kochrezepte aus dem 20. Jahrhundert.** Anstrengen müssen sich die österreichischen Unternehmen vor allem in ihrem Internetauftritt und den Onlineaktivitäten.“ In den Analysen wurden hohe Servicequalität, Flexibilität und positiv überraschende Serviceleistungen als größte Treiber für Kundenbindung und -zufriedenheit identifiziert. „**Schlechter Service vertreibt Kunden, egal, wie gut Produkt oder Dienstleistung sind**“, warnt Aigner.

#### **Gesamtsieger Deutsche Vermögensberatung Bank AG (DVAG)**

Die österreichische Niederlassung des familiengeführten Konzerns holt sich heuer den Gesamtsieg, nach einem zweiten Platz im Jahr 2014. Aushängeschild des Unternehmens sind die hoch motivierten selbstständigen Berater, in deren Weiterbildung die DVAG kontinuierlich

investiert. Der Vermögensberater wird auf allen Ebenen unterstützt und kann sich so zu 100% auf die Kunden konzentrieren, die er betreut. Was sich in hoch zufriedenen Kunden niederschlägt.

### Auf den Rängen:

Platz 2 sicherte sich der internationale Logistiker **DHL Express Austria**. Absolute Kundenorientierung ist in der DHL-Unternehmenskultur fest verankert und hebt DHL neben seiner lokalen Präsenz vom Wettbewerb ab. Die intern so genannte „insanely customer centric culture“ wird im hauseigenen Ausbildungsprogramm durch eigene Mitarbeiter und Top-Management vermittelt und ständig vorgelebt. Die Österreicher nehmen auch in internen DHL-Kundenzufriedenheits-Rankings die vordersten Plätze ein.

Bronze geht an die **UniCredit Bank Austria**. Seit 2009 läuft unter dem Motto „Bank der Zukunft“ und hohem Top-Management-Fokus ein tiefgreifender Change-Prozess, um sich für den Kunden neu aufzustellen. Was die Kunden besonders gut bewerteten: Freundlichkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen und ein wertschätzender Umgang. Ein weiteres Plus für die Jury: Der selbstkritische Blick der Bank, dass viel erreicht wurde in den letzten Jahren, aber auch noch einiges zu tun ist, um Kundenorientierung fest in der DNA des Instituts zu verankern.

### Sonderpreise für Hypo Niederösterreich und ITdesign

Den Niederösterreich-Sonderpreis sicherte sich die **Hypo Niederösterreich Landesbank**, die mit hoher Kundenorientierung in Niederösterreich punkten konnte. Das mittelständische Beratungshaus **ITdesign Software Projects & Consulting GmbH** mit seinen 40 Mitarbeitern konnte aus Kundensicht in allen sieben bewerteten Dimensionen die höchsten Werte verzeichnen – und freute sich über den Sonderpreis für „bestes Kundenerlebnis“.

### Top Service Österreich Gütesiegel für namhafte Unternehmen

Mit dem Gütesiegel ausgezeichnet wurden (alphabetisch gereiht) auch **A1 Telekom Austria AG, Brichard Immobilien, ece Einkaufs-Centrum Kapfenberg, Feibra** sowie die **ÖBB**.

„Mit Top Service Österreich bilden wir von Großkonzern bis KMU die gesamte Firmenlandschaft ab und möchten damit einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Kundenorientierung bei allen österreichischen Unternehmen leisten. **Viele übersehen noch, dass Service ein wesentlicher Treiber für Umsatzwachstum ist und sich Investitionen hier wirklich rechnen.** Service schafft Erlebnisse und die Erlebnisse sind in Summe die Marke“, sagt Dr. Christian Rauscher, Co-Geschäftsführer.

### **Kontinuierlich besser werden: Anmeldung zu Top Service 2016 läuft**

„Wir freuen uns, dass viele unserer Top Service Kunden nicht allein wegen dem Siegel am Wettbewerb teilnehmen, sondern kontinuierlich an sich arbeiten und die Erkenntnisse von Top Service aktiv in Kundenforen und andere Instrumente einfließen lassen,“ sagt Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich. Wer seine Kundenorientierung beim Wettbewerb 2016 auf den Prüfstand stellen möchte, erhält hier eine erste Einschätzung unter <http://www.top-service-oesterreich.at/selbsttest/>

**Unter den Gästen gesichtet:** Helga Rantasa, Franz Schönbauer (ÖAMTC Fahrsicherheitstechnik), Markus Zirps (Herba Chemosan Apotheker AG), Ursula Winter (Congress Casino Baden), Andrea Rumpelmayer (Segway Touristik), Claudia Janner (TUI Austria)

**Fotos honorarfrei © Christoph Breneis:** \_CHB9539 v.l. Dr. Christian Rauscher, Jurymitglied Martin Graf (Vorstand E-Control Austria AG), Michael Binder-Seeman (Deutsche Vermögensberatung), Jurymitglied Prof. (FH) Karl Pinczolits, Prokurist Thomas Sprung (Deutsche Vermögensberatung), Jurymitglied Paul Leitenmüller, Ralf Schweighöfer (DHL Express Austria), Martin Bachl (UniCredit Bank Austria), Martin Gölles (UniCredit Bank Austria), Dr. Barbara Aigner

\_CHB9391 v.l. Dr. Christian Rauscher, Oliver Brichard (Brichard Immobilien), Michael Binder-Seeman (Deutsche Vermögensberatung), Prokurist Thomas Sprung (Deutsche Vermögensberatung), Natascha Kantauer-Gansch (A1 Telekom Austria), Dr. Barbara Rauscher;

\_CHB9435 v.l. Dr. Christian Rauscher, Martin Gölles (UniCredit Bank Austria), Martin Bachl (UniCredit Bank Austria), Michael Botek (ITdesign), Manfred Oschounig (ÖBB), Günther Ritzberger (Hypo NOE Landesbank), Dr. Barbara Aigner

\_CHB9405: Dr. Christian Rauscher, Marie-Luise Schnurpfeil (ece Kapfenberg), Ralf Schweighöfer (DHL Express Austria), Franz Leitner + Franz Hausleitner (feibra), Dr. Barbara Aigner

\_CHB9584: Die 10 ausgezeichneten Unternehmen

### **Über Top Service Österreich**

Der Wettbewerb Top Service Österreich gibt Unternehmen verschiedener Branchen und Größen die Möglichkeit, ihre Kundenorientierung auf Grundlage eines wissenschaftlich abgesicherten Modells messen und auszeichnen zu lassen. Das Stärken-Schwächen-Profil aus Kunden- sowie

# Pressemitteilung

## Top Service Österreich

Managementsicht zeigt Unternehmen, wo sie stehen. Zudem bietet der Wettbewerb den Teilnehmern die einmalige Chance, sich branchenübergreifend zu vergleichen. Die Auszeichnung im Netzwerk der Besten macht guten Service sichtbar. Wissenschaftlicher Partner ist ab 2016 das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim mit Prof. Christian Homburg.

Kontakt Daten und weitere Hintergrundinformationen sowie die **Anmeldemodalitäten** finden Sie einfach unter [www.top-service-oesterreich.at](http://www.top-service-oesterreich.at) bzw. telefonisch unter **0043 2252 25 48 45**.

### Über emotion banking:

emotion banking ist offizielle Partner der Service Rating GmbH Deutschland und Veranstalter von Top Service Österreich. Mit Top Service Österreich wird die Servicequalität der teilnehmenden Unternehmen umfassend beurteilt, in einem aussagenstarten Bericht dargestellt, Maßnahmen aufgezeigt sowie die besten Unternehmen mit dem anerkannten Qualitätssiegel ausgezeichnet.“

## KONTAKT

### Weiterführende Informationen

Mag. Marion Göth  
Head of Marketing

Tel.: +43 22 52 25 48 21  
[marion.goeth@emotion-banking.at](mailto:marion.goeth@emotion-banking.at)

[www.top-service-oesterreich.at](http://www.top-service-oesterreich.at)  
[www.emotion-banking.com](http://www.emotion-banking.com)