

Veröffentlicht am 02.05.2014 auf haufe.de

## Das sind Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2014



Erfolgreiche Unternehmen haben zufriedene Kunden.

*Bild: [www.f1online.de](http://www.f1online.de)*

**Vsa, ein Dienstleister für Apothekenabrechnung und die Betriebskrankenkassen Bkk Firmus sowie R+V Bkk sind „Deutschlands kundenorientiertesten Dienstleister 2014“. Ausgezeichnet wurden die Firmen von dem Beratungsunternehmen Servicerating. Der Jury gefiel vor allem deren Mitarbeiterorientierung.**

Alle Top 10 Unternehmen legen demnach großen Wert auf Mitarbeiterorientierung. Sie haben ausreichend Freiheit, um Kunden optimal bedienen zu können, unterstützt durch ein [CRM-System](#), das alle relevanten Kundendaten liefert, damit eine optimale Beratung garantiert wird. Außerdem hat jeder Kunde einen festen Ansprechpartner.

Die Plätze vier bis zehn gehen an ICUnet, Gira Giersiepen, Direct Line Versicherung, Barmer Gek, Jobware Online-Service, Aok Nordwest sowie Azh Abrechnungs- und IT-Dienstleistungszentrum für Heilberufe.

Außerdem erhielten Unternehmen Sonderpreise, die nicht zu den Top 10 gehören: Deutsche Vermögensberatung (Branchenpreis Finanzdienstleister), Lichtblick (Energiedienstleister), Eismann Tiefkühlheimservice (Handel) sowie die Sixt Autovermietung (Logistik/Tourismus).

Wie in den kundenorientiertesten Unternehmen kommuniziert wird, bestimmt der Kunde selbst. Die Firmen bieten in der Regel alle üblichen [Kommunikationskanäle](#) an, Chats und Apps nehmen zu. Die kundenorientiertesten Dienstleister kombinierten leistungsfähige Systeme, ausgefeilte Prozesse und menschlichen Service, so Kai Riedel, Geschäftsführer von Servicerating. Allein damit würden sie sich bereits erheblich von den Wettbewerbern abheben und es zeige sich, dass das Engagement für Kundenorientierung und betriebswirtschaftlicher Erfolg in der Regel zusammengingen.

Haufe Online Redaktion