Service-Champions

DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

Die Kooperationspartner ServiceValue GmbH, Goethe-Universität Frankfurt am Main und DIE WELT haben Deutschlands größtes Service-Ranking erstellt, die "Service-Champions". Hinter der breit angelegten Kundenbefragung zum erlebten Service stehen insgesamt über 1,9 Millionen Kundenurteile zu 4,196 Unternehmen und 384 Branchen.

Methode

Untersucht wird der erlebte Kundenservice anhand des "Service Experience Score" (SES). Dieser ist ebenso einfach und valide wie der sog. "Net Promoter Score" (NPS) und steht im engen Zusammenhang mit der Kundenbindung. Zielsetzung bei der Entwicklung des "Service Experience Score" (SES) war es, ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung des erlebten Kundenservices zu schaffen.

Weiterhin sollte das entwickelte Instrument Branchen- und Geschäftsmodell-übergreifend eingesetzt werden können. Kundenservice ist im Detail jedoch sehr unterschiedlich gestaltet. Um die Vergleichbarkeit gewährleisten zu können, ist eine Reduktion auf den "kleinsten gemeinsamen Nenner" notwendig. Für den SES wurden daher die folgenden Fragen entwickelt:

Sind oder waren Sie in den letzten 36 Monaten Kunde bei [Unternehmen / Marke]?

Antwortmöglichkeiten: ja / nein

2. Haben Sie bei [Unternehmen / Marke] einen sehr guten Kundenservice erlebt?

Antwortmöglichkeiten: ja / nein

Im Ergebnis erhält man den Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (längstens 3 Jahre zurückliegend), bei denen es dem Anbieter tatsächlich gelungen ist, Kundenservice erlebbar zu machen.

Quelle:

https://servicevalue.de/ranking/service-champions-deutschland/