29.05.2009 – 10:02 Uhr

HSE24 ist "Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2009"

Ismaning (ots) -

Der Homeshopping-Spezialist HSE24 wurde gestern Abend in Hamburg mit dem 1. Platz des Wettbewerbs Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2009 ausgezeichnet. Zusätzlich erhielt der Homeshopping-Spezialist Sonderpreise in den Kategorien Handel und Kontrolle. Jurymitglied und Geschäftsführer der Rating-Agentur ServiceRating Dr. Claus Dethloff begründet diese Entscheidung wie folgt: "Gelebter Kundenservice zeigt sich vor allem in der Handlungsorientierung. Und nicht nur die Kunden nehmen HSE24 als einen Dienstleister wahr, der stets dazu lernt und immer besser wird. Auch die Jury des Wettbewerbs stellt einen hohen Reifegrad im Servicemanagement fest. Zudem überzeugt das Management von HSE24 durch einen hohen Reflexionsgrad: Sie wissen, was sie tun, und das zum Wohle der Kunden." ServiceRating, das I.VW der Universität St. Gallen, die Unternehmensberatung Steria Mummert Consulting und das Handelsblatt haben vor drei Jahren den Wettbewerb ins Leben gerufen, um die Kundenorientierung als wesentlichen Erfolgsfaktor von Unternehmen auf Grundlage eines mehrstufigen, wissenschaftlichen Modells vergleichbar zu machen.

Im Rahmen eines Festaktes nahmen HSE24 Geschäftsführer Richard Reitzner sowie Koen Verbrugge, als Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich für Service & Operations, die Auszeichnung sowie die Sonderpreise am Donnerstag in Hamburg entgegen: Richard Reitzner betonte den hohen Wert, den das Siegel Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2009 für HSE24 hat: "Wir freuen uns sehr, weil unsere Kundenorientierung nicht nur von einer Fachjury, sondern auch von unseren Kunden attestiert wurde. Unsere Serviceleistungen tragen jetzt ein Siegel, das als anerkannter Standard für die Messung von Kundenorientierung gilt."

Positives Kundenerlebnis als Ziel aller Tätigkeiten Um den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, sind bei HSE24 Kundenanliegen nicht nur als eigener Geschäftsleitungsbereich in die Unternehmensführung integriert. Der Homeshopping-Spezialist hat in den vergangenen drei Jahren einen zweistelligen Millionenbetrag in die Umstrukturierungen der Serviceprozesse und die dahinter liegende System-Infrastruktur investiert. Ziel war es, den Kundenservice zu verbessern und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. So wurde die Erreichbarkeit der Bestellhotline auf einen Branchen-Top-Wert von knapp 90 Prozent gesteigert, die Qualität am Kundenkontaktpunkt verbessert sowie die Bearbeitung der Serviceanliegen beschleunigt. Bei den Call Center Dienstleistern an insgesamt 10 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz arbeiten über 1.500 Personen für HSE24.

Für Geschäftsführer Richard Reitzner sind die Bedürfnisse des Kunden das Markenversprechen, für das HSE24 steht: "Ein positives Kundenerlebnis steht im Zentrum unserer täglichen Arbeit. Es gilt, den Kunden jeden Tag aufs Neue positiv mit unserem Angebot zu überraschen und ihn an allen Kundenkontaktpunkten zufrieden zu stellen, denn zufriedene Kunden kommen gerne wieder." Den stärksten Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden, haben aber die Mitarbeiter von HSE24. Daher ist die Servicementalität auch ein zentraler Bestandteil der Unternehmenskultur.

Sonderpreis in der Kategorie Kontrolle

HSE24 misst seine Service-Aktiviäten bis auf Minutenebene, um den

Kunden in einem fast durchgängigen Live-Betrieb stets einen gleich hohen Service zu bieten. Für dieses dezidierte Analyseverfahren erhielt das bei München ansässige Unternehmen den Sonderpreis in der Kategorie Kontrolle, denn "Kundenorientierung unterliegt einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Wir werden uns nicht auf den bisherigen positiven Ergebnissen ausruhen, sondern die Optimierungen weiter vorantreiben. Aktuell launchen wir zum Beispiel eine neue Ordermanagement-Plattform, die unseren Kunden noch einfacher und komfortabler ihre Bestellung ermöglicht.", erklärt Koen Verbrugge.

Pressemitteilung auch unter www.hse24.net
Weitere Informationen und Bildmaterial unter
www.bestedienstleister.de

Pressekontakt:

Pressekontakt:

Alexandra Brune
Leitung Unternehmenskommunikation
Tel.: 089 96060 308
a.brune@hse24.de

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100007850/100584234 abgerufen werden.