05.06.2009 – 09:46 Uhr

TÜV-geprüfte Serviceleistung: Kunden bewerten HSE24 mit "sehr gut" / Erst letzte Woche wurde der Homeshopping-Spezialist "Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2009"

Ismaning (ots) -

Mit der Note "sehr gut" hat HSE24 die Auszeichnung "TÜV Service tested" des TÜV Saarland erhalten. 2.500 Kunden haben HSE24 in einer großangelegten Kundenbefragung die Note "Sehr gut" in punkto Kundenzufriedenheit und Servicequalität gegeben. Für eine neutrale und unabhängige Bewertung hatte der Homeshopping-Spezialist den TÜV Saarland beauftragt. Neben der Gesamtzufriedenheit konnten die Kunden ihre Bewertung zu Einzelkriterien abgeben. Ergebnis ist: Am wichtigsten ist den Kunden von HSE24 das kostenfreie, vierwöchige Rückgaberecht. Überaus positiv beurteilten die Kunden außerdem die Freundlichkeit der Mitarbeiter bei HSE24. Des Weiteren schätzen sie die Produktqualität, das Preis-Leistungsverhältnis und die Erreichbarkeit der Bestellhotline.

Für HSE24 Geschäftsführer Richard Reitzner ist dieses Siegel eine ganz besondere Bestätigung des ganzheitlichen Servicekonzeptes von HSE24: "Unser Ziel ist es, den Kunden das bestmögliche Shopping-Erlebnis zu bieten. Daher sorgen die Mitarbeiter von HSE24 jeden Tag aufs Neue dafür, dass der Kunde sich bei uns wohlfühlt."

Um den Kundenservice signifikant zu erhöhen, hat HSE24 in den vergangenen drei Jahren einen zweistelligen Millionenbetrag in die Umstrukturierungen der Serviceprozesse und die dahinter liegende System-Infrastruktur investiert. "Kundenservice ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Kundenorientierung eine permanente Herausforderung. Wir werden uns daher nicht auf den bisherigen positiven Ergebnissen ausruhen, sondern immer weiter an uns arbeiten", sagt Koen Verbrugge, Bereichsleiter Service & Operations und Mitglied der Geschäftsleitung von HSE24. Weitere Projekte zur Verbesserung des Kundenservice sind bereits geplant. Das Nächste ist die Implementierung einer komplett neuen Systemumgebung für die Auftragserfassung, die es den Kunden ermöglicht, noch bequemer zu bestellen.

Erst in der vergangenen Woche wurde HSE24 auch zu "Deutschlands kundenorientiertesten Dienstleister 2009" gekürt. "Wir freuen uns sehr über diese beiden Auszeichnungen, weil unsere Kundenorientierung nicht nur von einer Fachjury, sondern gleich zweifach auch von unseren Kunden attestiert wurde. Unsere Serviceleistungen tragen jetzt zwei Siegel, die als anerkannter Standard für die Messung von Kundenorientierung und Servicequalität gelten", so Richard Reitzner.

Pressekontakt:

Pressekontakt:

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

Julijana Ostovic
Unternehmenskommunikation
Tel.: 089 96060 821
j.ostovic@hse24.de

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100007850/100584626 abgerufen werden.