19.04.2010 – 09:41 Uhr

HSE24 Kundenservice erneut von ServiceRating ausgezeichnet (mit Bild) / "Exzellenter" Kundenservice in den Kategorien Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit

München (ots) -

Der Homeshopping- und Multichannel-Spezialist HSE24 ist vom Kölner Institut ServiceRating erneut für seinen Kundenservice ausgezeichnet worden. Das Münchner Unternehmen konnte in allen drei untersuchten Qualitätsdimensionen - Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen und Servicewirksamkeit - jeweils die Bestnote "exzellent" erzielen.

In der Kategorie Servicemanagement begründet ServiceRating seine Auszeichnung mit der fundierten Servicestrategie von HSE24, in deren Umsetzung unter anderem mit der Entwicklung einer umfassenden CRM-Plattform und einem verbesserten Kundenservice erheblich investiert wurde. Positiv bewertet wurde auch, dass zur Steuerung und Überprüfung des Service-Niveaus zahlreiche Instrumente - von internen Auditierungen über regelmäßig durchgeführte Testkäufe und Kundenzufriedenheitsbefragungen bis hin zu formulierten Qualitätsstandards - zum Einsatz kommen. Außerdem hebt ServiceRating in seiner Beurteilung das Informationsmanagement und die Kommunikation von HSE24 hervor: Der Kunde hat die Wahl, über welchen Kommunikationskanal er mit HSE24 in Kontakt treten möchte.

Auch die Service- und Beratungsleistungen von HSE24 werden von ServiceRating mit der Bestnote "exzellent" bewertet: So bestätigen 75 Prozent der Kunden eine qualitativ hochwertige Beratung vor dem Kauf. Außerdem gefällt den Kunden, dass die Mitarbeiter von HSE24 leicht und verständlich erklären können (90 Prozent) und Anfragen hilfsbereit und motiviert bearbeiten (92 Prozent). Auch nach dem Kauf fühlen sich die Kunden beim Homeshopping-Spezialisten gut beraten: 97 Prozent bestätigen eine fehlerfreie Bearbeitung ihres Anliegens, 98 Prozent loben die unkomplizierte und unbürokratische Vorgehensweise auch nach Vertragsabschluss.

Die Servicewirksamkeit von HSE24 erzielt ebenfalls ein exzellentes Ergebnis. So sind sowohl das Vertrauen als auch die Treue der Kunden stark ausgeprägt: 94 Prozent fühlen sich stets fair behandelt, 87 Prozent geben sogar an, volles Vertrauen zu HSE24 zu haben. 80 Prozent empfehlen ihren Freunden und Verwandten das Münchner Unternehmen weiter, 88 Prozent geben an, auch in zwei Jahren noch Kunde bei HSE24 zu sein.

"Wir freuen uns sehr, dass wir erneut für unseren Kundenservice ausgezeichnet wurden. Besonders stolz sind wir auf die exzellenten Noten, die uns unsere Kunden gegeben haben", so Koen Verbrugge, als Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich für Service & Operations. Der Homeshopping-Spezialist wurde als "Kundenorientiertester Dienstleister 2009" ausgezeichnet und erhielt zudem vom TÜV Saarland die Note "sehr gut" zusammen mit dem "TÜV Service tested" Siegel.

Bereits im Mai 2009 wurde HSE24 mit dem 1. Platz des Wettbewerbs Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2009 ausgezeichnet. Zusätzlich erhielt der Homeshopping-Spezialist Sonderpreise in den Kategorien Handel und Kontrolle.

Pressekontakt:

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

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100007850/100601719 abgerufen werden.