



TREND
SERVICE
GELD

VON ROBERT WINTER

Nah am Kunden

Aus 17 im Vorjahr von ÖGVS und TREND durchgeführten Branchentests wurden die Unternehmen mit der besten Servicequalität gekürt und mit Service-Awards ausgezeichnet.

Erfolgreiche Kundenbindung und eine hohe Rate an Weiterempfehlungen sind nur mit gutem Service und profunder Beratung zu erreichen. Dagegen kommen undurchschaubare Websites, unfreundliche Verkäufer oder überforderte Kundendienstmitarbeiter bei Konsumenten gar nicht gut an. Dass es eine ganze Phalanx an Unternehmen gibt, bei denen die Qualität von Service und Beratung hoch ist, zeigen die Auswertungen zum Service-Award 2021.

Mit dem Service-Award zeichnen die Gesellschaft für Verbraucherstudien ÖGVS und das Magazin trend Anbieter aus, die in Bezug auf Service und Beratung sehr gute Leistungen abliefern. In die für den Service-Award erstellte Metaanalyse gehen insgesamt 17 umfangreiche von ÖGVS im Vorjahr durch-

geführte Verbraucherstudien ein. Auf den Prüfstand wurden Unternehmen unterschiedlicher Branchen wie Baumarktketten, Internet- und Mobilfunkanbieter, Filialbanken, Onlinebanken, Versicherungen oder auch Energie-lieferanten gestellt.

1.130 KUNDENDIENSTANFRAGEN. Im Zuge der Studien durchleuchteten die Experten und Tester von ÖGVS die Leistungen von insgesamt 263 Unternehmen. In Summe wurden 221 Website-Bewertungen und 316 Mystery-Checks vor Ort durchgeführt. Darüber hinaus wurde der Kundendienst der Unternehmen in Summe 1.130 Mal mit unterschiedlichen Fragen zu Produkten und Leistungen konfrontiert.

ÖGVS-Projektleiterin Henriette Wienhold: „Aufgrund der Corona-Pandemie



HENRIETTE WIENHOLD, ÖGVS: „Immer mehr der insgesamt 263 getesteten Unternehmen erfüllen die Kriterien zur Transparenz zu 100 Prozent.“

wären im Vorjahr weniger Mystery-Checks vor Ort möglich. Im Gegenzug dafür wurden deutlich mehr Online-bewertungen vorgenommen. Speziell bei der Bewertung der Transparenz sind die Ergebnisse deutlich besser ausgefallen als in den vergangenen Jahren. Immer mehr Unternehmen ist es gelungen, die Testkriterien zu Transparenz zu 100 Prozent zu erfüllen.“



ÖGVS Service-Award 2021

GESAMTWERTUNG BRANCHENÜBERGREIFEND

Filialservice	BauProf, OBI, XXXLutz
Beratung vor Ort	BKS Bank, Delka, Sparda-Bank
Internetauftritt	A1, ARAG, DADAT, Drei, Energie Steiermark Kunden GmbH, Hello bank!, Magenta, MONTANA, oekostrom AG, Zurich Connect
Transparenz	bankdirekt.at, bob, boerse-live.at, DADAT, easybank, eety, Garanta, goood, HDI, Helvetia, Klickmal, L'AMIE, LIWEST Mobil, muki, Oberösterreichische Versicherung, Red Bull Mobile, Tchibo Mobil, VAV, Wiener Städtische, Zurich, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	AAE Naturstrom Vertrieb GmbH, Avis, Budget, easybank, Garanta, HDI, LYNX, Magenta, Sixt, Switch NUR ENERGIE, Vorarlberger Landes-Versicherung

BRANCHE FINANZEN UND VERSICHERUNGEN

Internetauftritt	ARAG, DADAT, flatex, Hello bank!, Zurich Connect
Transparenz	bankdirekt.at, boerse-live.at, DADAT, easybank, Garanta, HDI, Helvetia, Klickmal, L'AMIE, muki, Oberösterreichische Versicherung, VAV, Wiener Städtische, Zurich, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	Easybank, Garanta, HDI, LYNX, Vorarlberger Landes-Versicherung

BRANCHE ENERGIE

Internetauftritt	Drei Energie, easy green energy, Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH, Energie Steiermark Kunden GmbH, Lidl Energie, MONTANA, oekostrom AG, Unsere Wasserkraft, vkw
Kundendienst Telefon	AAE Naturstrom Vertrieb GmbH, aWATar, Gutmann, Switch NUR ENERGIE, TIGAS Erdgas Tirol

BRANCHE TELEKOMMUNIKATION

Internetauftritt	A1, Drei, Magenta
Transparenz	Bob, eety, good, LIWEST Mobil, Red Bull Mobile, Tchibo Mobil
Kundendienst Telefon	Magenta, tele.ring, yesss!

Preisträger in alphabetischer Reihenfolge; Quelle: ÖGVS

FOTO: BEGESTELLT