



VON ROBERT WINTER

Stets zu Diensten

Aus 32 im Vorjahr von ÖGVS und TREND erstellten Branchentests wurden die Unternehmen mit der besten Servicequalität gekürt.

Freundlichkeit, Kompetenz und Schnelligkeit. Das wünschen sich Verbraucher, wenn sie mit Unternehmen zu unterschiedlichen Fragen in Kontakt treten. Der Haken: Immer wieder landen Kunden in einer Servicewüste, Anfragen werden unzureichend bearbeitet oder gehen gar ins Leere. Darüber hinaus wird die Beratung in Filialen oft als mangelhaft empfunden.

Katja Likowski, Projektleiterin des auf konsumentenorientierte Tests spezialisierten Instituts ÖGVS: „Längst nicht



ÖGVS-PROJEKTLEITERIN Katja Likowski: „Längst nicht überall klingeln die Kundenhotlines ins Leere.“

dem „ÖGVS-Service-Award 2019“ ausgezeichnet. In die für den Service-Award erstellte Metaanalyse gingen insgesamt 32 im Vorjahr erstellte Verbraucherstudien ein. Diese wurden unter anderem für Autovermieter, Reisebüros, Banken, Onlinebanken, Versicherungen oder auch Strom- und Gasanbieter erstellt.

Im Rahmen der Studien durchleuchteten Experten von ÖGVS die Servicequalität von insgesamt 216 Unternehmen anhand von 157 Website-Bewertungen, 697 Mystery Checks vor Ort sowie 1.540 Kundendienst Anfragen per Telefon oder Mail.

Neben einer Gesamtwertung, die branchenübergreifende Ergebnisse wiedergibt, werden beim ÖGVS-Service-Award die Resultate für die Branchen Finanzen und Versicherungen sowie Energie auch separat ausgewiesen. **IT**

überall klingeln die Kundenhotlines ins Leere. Nicht überall verstecken sich Verkäufer hinter Regalen, um ja nicht mit potenziellen Kunden, die am Ende auch noch etwas kaufen möchten, sprechen zu müssen. Gutes Service existiert in Österreich öfter, als man denkt.“

Die besten der Besten über alle Branchen hinweg werden nun von ÖGVS mit

ÖGVS-Service-Award 2019

● ● ● GESAMTWERTUNG BRANCHENÜBERGREIFEND ● ● ●

Kundendienst gesamt	bankdirekt.at, dad.at, Europcar, hellobank.at, Leu Energie, MONTANA, redgas, STURM ENERGIE, VKW Vorarlberger Kraftwerke, Zurich
Kundendienst Telefon	Europcar, goldgas, Hertz, Leu Energie, MAINGAU Energie, McStrom, Merkur <u>Versicherung</u> , Pullstrom, switch, VKW Vorarlberger Kraftwerke
Kundendienst E-Mail	bankdirekt.at, Energie Graz, Europcar, hellobank.at, Lamie direkt, Leu Energie, MONTANA, redgas, Zurich, Zurich Connect
Internetauftritt	ARAG, dad.at, Energie Steiermark, envitra, Grünwelt Energie, Leu Energie, MAINGAU Energie, MONTANA, Unsere Wasserkraft, <u>VAV</u> , Zurich Connect
Filialservice	BKS Bank, Eni, Hypo Steiermark, Raiffeisenbank Graz-Straßgang, Ranacher, Sparkasse Oberösterreich, TUI Das Reisebüro, Unimarkt, VKB-Bank, Volksbank Wien
Beratung vor Ort	Heindl Bandagist, Hypo NOE Landesbank, Lagerhaus, Steiermärkische Sparkasse, Volksbank Oberösterreich
Transparenz	dad.at, easybank.at, Lamie direkt, <u>VAV</u> , Zurich Connect

● ● ● BRANCHE FINANZEN UND VERSICHERUNGEN ● ● ●

Kundendienst gesamt	bankdirekt.at, dad.at, hellobank.at, HDI, Zurich
Kundendienst Telefon	D.A.S., dad.at, Merkur <u>Versicherung</u> , Oberösterreichische <u>Versicherung</u> , Zurich
Kundendienst E-Mail	bankdirekt.at, hellobank.at, Lamie direkt, Zurich, Zurich Connect
Internetauftritt	ARAG, dad.at, UNIQA, <u>VAV</u> , Zurich Connect

● ● ● BRANCHE ENERGIE ● ● ●

Kundendienst gesamt	Leu Energie, MONTANA, redgas, STURM ENERGIE, VKW Vorarlberger Kraftwerke
Kundendienst Telefon	goldgas, Leu Energie, MAINGAU Energie, switch, VKW Vorarlberger Kraftwerke
Kundendienst E-Mail	Energie AG Oberösterreich, Energie Graz, Leu Energie, MONTANA, redgas
Internetauftritt	Energie Steiermark, envitra, Leu Energie, MAINGAU Energie, MONTANA

Preisträger in alphabetischer Reihenfolge; Quelle: ÖGVS