



TREND
SERVICE

GELD

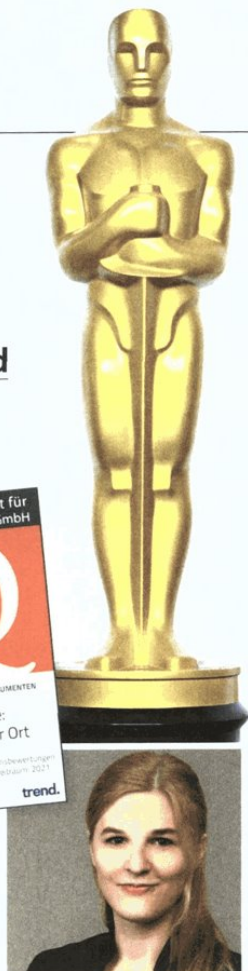
VON ROBERT WINTER

DIE SERVICE-OSCARS GEHEN AN ...

Aus 26 im Vorjahr von ÖGVS und trend durchgeführten Branchentests wurden die Unternehmen mit der höchsten Servicequalität gekürt.

Marketingpropaganda ist das Beste. Aber der Schuss kann auch nach hinten losgehen. Das ist der Fall, wenn sich unzufriedene Konsumenten im Familien- oder Freundeskreis, auf Social-Media-Kanälen oder Bewertungsplattformen über die schlechte Servicequalität eines Unternehmens auslassen. Es ist zwar eine Binsenweisheit, aber: Wer Kunden gewinnen und halten möchte, muss sich an deren Wünschen und Bedürfnissen orientieren.

Anbieter, denen das mit sehr gutem Service und Topberatung besonders gut gelingt, hat die Gesellschaft für Verbraucherstudien ÖGVS mit dem „ÖGVS Service Award 2022“ ausgezeichnet. Projekt-



leiterin Henriette Wienhold: „Im Jahr 2020 wurde häufig der Ausbruch der Corona-Pandemie als Ausrede für schlechte Servicequalität verwendet. Im Vorjahr hat sich die Lage insgesamt deutlich verbessert. Bei der Qualität der Beratung vor Ort besteht aber wie in den vergangenen Jahren noch Luft nach oben.“

CHECK VON 224 UNTERNEHMEN. In die für die Service Awards erstellte Metaanalyse gingen insgesamt 26 umfangreiche, von ÖGVS für unterschiedliche Branchen erstellte Verbraucherstudien des Vorjahres ein. Im Rahmen dieser Studien durchleuchteten die Experten und Tester der ÖGVS 224 Unternehmen anhand von 222 Website-Bewertungen, 497 Mystery-Checks vor Ort und 955 Kundendienst-Checks. Die Preisträger wurden in den Kategorien „Filial-Service“, „Beratung vor Ort“, „Internetauftritt“, „Transparenz“ und „Telefonischer Kundendienst“ ermittelt. Neben einer branchenübergreifenden Gesamtwertung werden die Segmente Finanzen und Versicherungen sowie Energie separat ausgewiesen.

„Bei der Qualität der Beratung vor Ort besteht weiterhin Luft nach oben.“

HENRIETTE WIENHOLD, ÖGVS

ÖGVS-Service-Award 2022

● ● ● GESAMTWERTUNG BRANCHENÜBERGREIFEND ● ● ●

Filialservice	Fielmann, Neuroth, Oberscheider Car Wash, sehen/wutscher, United Optics
Beratung vor Ort	Humanic, MyShoes, Quick Schuh, Reno, United Optics
Internetauftritt	Drei Energie, Energie Steiermark Kunden GmbH, go green energy, GRAWE, Lidl Energie, Magenta, MONTANA, oekostrom AG, UNIQA, VERBUND AG
Transparenz	Allianz Travel, DONAU Versicherung, ERGO, Europäische Reiseversicherung, HanseMerkur, muki, VAV, Zurich, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	Europäische Reiseversicherung, HDI, Kärntner Landesversicherung, LTA, MONTANA, VAV, Vinospirit, Vorarlberger Landesversicherung, Zurich, Zurich Connect

● ● ● BRANCHE FINANZEN UND VERSICHERUNGEN ● ● ●

Internetauftritt	BKS Bank, GRAWE, Merkur, Sparda-Bank, UNIQA
Transparenz	Allianz Travel, DONAU Versicherung, ERGO, Europäische Reiseversicherung, HanseMerkur, muki, VAV, Zurich, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	HDI, LTA, Vorarlberger Landesversicherung, Zurich, Zurich Connect

● ● ● BRANCHE ENERGIE ● ● ●

Internetauftritt	Drei Energie, Energie Steiermark Kunden GmbH, go green energy, illwerke vkw, Lidl Energie, MONTANA, oekostrom AG, TIWAG Tiroler Wasserkraft AG, Unsere Wasserkraft, VERBUND AG
Kundendienst Telefon	aWATTar, Drei Energie, Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH, Energie Steiermark Kunden GmbH, go green energy, Grünwelt Energie, Kraftwerk Glatzing-Rüstorf, Lidl Energie, MeinAlpenStrom, MONTANA, STURM ENERGIE, Unsere Wasserkraft

Preisträger in alphabetischer Reihenfolge; Quelle: ÖGVS

FOTOS: GETTY IMAGES, BEIGESTELLT