

**DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT**

Ein Sonderdruck  
für Grimm Küchen

# DISQ - TEST

Für besseren Service  
in Deutschland



## BESTER KÜCHENMARKT

**Beim Deutschen  
Servicepreis-Sieger  
stimmen Kompetenz,  
Kommunikationsstärke  
und Angebot**

Die Inhalte dieses Sonderdrucks stellen einen Nachdruck des in **DISQ-TEST 1/2016** erschienenen Artikels zum Deutschen Servicepreis „Gehobene Ansprüche“ dar. Dieser wurde redaktionell unabhängig verfasst. Der Titel wurde auf Wunsch von Grimm Küchen neu gestaltet.



Riege der Preisträger: Die Vertreter der 42 Unternehmen mit dem besten Service in Deutschland



n-tv-Modereatorteam: Carola Ferstl und Torsten Knippertz führten durch den Abend



Trophäen: Der Deutsche Servicepreis wurde 2016 zum sechsten Mal verliehen



Bertelsmann-Repräsentanz: Das DISQ lud zur Preisverleihung nach Berlin

Deutscher Servicepreis

# Gehobene Ansprüche

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv zum sechsten Mal herausragende Unternehmen mit dem Deutschen Servicepreis ausgezeichnet. Insgesamt verbessert sich der Service stetig, doch auch die Erwartungen der Kunden steigen.

Zino Davidoff wird mit der Äußerung „Ich habe kein Marketing gemacht. Ich habe immer nur meine Kunden geliebt“ zitiert. Mit dieser Einstellung kam der russischstämmige Zigarrenhersteller zu großem Erfolg. Übersetzt könnte das heißen: Zufriedene Kunden sind das beste Marketing, das sich ein Unternehmen denken kann. Bis heute gilt: Bei der Werbung um Kunden spielt guter Service eine mindestens ebenso große Rolle wie die Qualität der Produkte oder Dienstleistungen. Und dieser hat sich – zumindest in den vergangenen fünf Jahren – stetig verbessert.

Erhoben hat dies das Deutsche Institut für Service-Qualität, das seit 2006 Unternehmen aus nahezu allen Branchen, die für Endverbraucher relevant sind, Servicetests unterzieht. Die besten Unternehmen ihrer Branche erhalten ein Testsieger-Siegel, und einmal im Jahr werden die Besten der Besten mit dem Deutschen Servicepreis ausgezeichnet. Im Februar ehrte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv diese Unternehmen nun bereits zum sechsten Mal. Die Verleihung des Deutschen Servicepreises 2016 fand in feierlichem Rahmen in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt. Als Gastredner sprach der Schauspieler und Persönlichkeitstrainer Lutz Herkenrath, der die Gäste mit seinen Ausführungen zu Emotionen und Vertrauen in Kundenbeziehungen aufs Beste unterhielt.

## 509 Unternehmen getestet und bewertet

Durch die Preisverleihung führten die n-tv Moderatoren Carola Ferstl und Torsten Knippertz. 42 Unternehmen erhielten die begehrte Trophäe. Gekürt wurden die jeweils besten drei Unternehmen aus 14 Kategorien – zwölf Branchen und zwei Sonderpreise (siehe Tabelle Seite 4). Dem Ranking liegt die Auswertung von insgesamt 44 Servicestudien zugrunde, bei denen 509 Unternehmen getestet und bewertet worden waren. 445 Unternehmen haben die Mystery-Shopper im Rahmen von Servicestudien getestet, 118 Unternehmen wurden bei Kundenbefragungen bewertet, die Ergebnisse der Letzteren flossen in die zwei Sonderpreise ein. Zu diesem Zweck wertete das DISQ

„Ich habe kein Marketing gemacht. Ich habe immer nur meine Kunden geliebt.“

Zino Davidoff,  
russischer  
Zigarrenfabrikant  
(1906–1994)

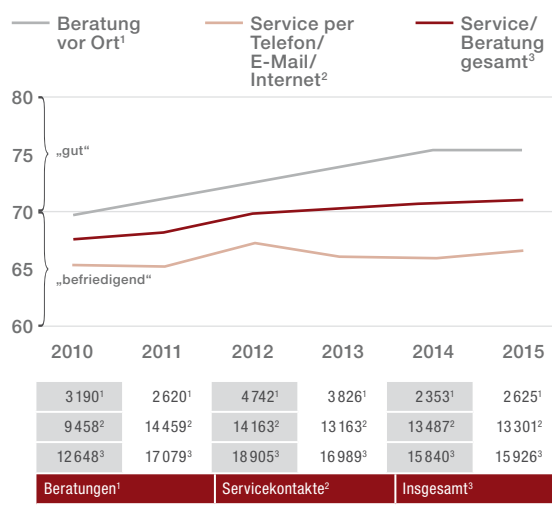
rund 23000 Kundenmeinungen aus neun Befragungen neu aus.

## Enger Kundenkontakt, guter Service

Besonders positiv stach der Service bei Reisebüros und Bäckereien hervor – dort, wo der Kontakt meist persönlich stattfindet und der Kunde auf ein Konkurrenzunternehmen ausweicht, wenn er nicht kompetent und freundlich bedient worden ist. Markus Hamer, DISQ-Geschäftsführer, resümiert: „Das haben die Unternehmen verstanden und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität ergriffen“. Bei den Kunden kommt das offenbar gut an. Auch bei Finanzdienstleistern gab es positive Überraschungen. Hamer: „Die Beratungsqualität bei Banken und Versicherungen ist besser als ihr Ruf. Vor Ort treffen Kunden auf kompetente und freundliche Berater.“ Beim Service per Telefon, E-Mail und Internet stechen hingegen Direktbanken und Anbieter aus dem Bereich Bildung hervor. Der Service-Experte warnt:

## SERVICE VERBESSERT SICH PERMANENT

DIE VOR-ORT-BERATUNG ZEIGT DIE BESTEN ERGEBNISSE, SEIT 2014 IST SIE IM DURCHSCHNITT „GUT“.



Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

„In vielen Branchen gibt es eine große Bandbreite bei der Servicequalität – von mangelhaft bis gut oder sehr gut. Dies trifft zum Beispiel auf Internet- und Mobilfunkanbieter zu.“

Während die Servicetester sich bei ihren Kontakten stets als Neukunden ausgeben, schlägt sich in den Kundenbefragungen nieder, wie sich der Service über

## PREISTRÄGER DEUTSCHER SERVICEPREIS 2016

Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
<b>Bildung</b>	IST-Studieninstitut Soyo Sofatutor
<b>Einzelhandel Technik</b>	Compustore Pneumobil Telekom
<b>Energie</b>	Entega Knauber Erdgas Verivox
<b>Essen und Trinken</b>	Barrique Junge Die Bäckerei Marché Restaurants
<b>Finanzinstitute Beratung vor Ort</b>	Berliner Bank Berliner Volksbank Commerzbank
<b>Finanzinstitute Service</b>	Comdirect Bank Deutsche Bank Interhyp
<b>Freizeit</b>	Aspria First Reisebüro Mrs.Sporty
<b>Gesundheit</b>	Augustinum MATT optik Sanitäts- und Gesundheitshaus Carqueville
<b>Technik und Telekommunikation</b>	Acer Congstar Vodafone
<b>Versicherer Beratung vor Ort</b>	AachenMünchener / DVAG Allianz Generali
<b>Versicherer Service</b>	CosmosDirekt Münchener Verein Sparkassen Direkt- versicherung
<b>Wohnen</b>	Grimm Küchen Höffner Knutzen Wohnen
<b>Sonderpreis: Kundenurteil Dienstleistung</b>	Blau DEVK SBK Siemens- Betriebskrankenkasse
<b>Sonderpreis: Kundenurteil Handel</b>	Conrad Electronic Penny-Markt Pneuhage

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

„In vielen Branchen gibt es eine große Bandbreite bei der Servicequalität – von mangelhaft bis sehr gut. Dies trifft etwa auf Internet- und Mobilfunkanbieter zu.“

Markus Hamer,  
Geschäftsführer  
Deutsches Institut  
für Service-Qualität (DISQ)

einen längeren Zeitraum hin entwickelt. Denn wenn es nicht mehr um den Abschluss eines Vertrags geht, sondern beispielsweise um den Abruf einer Versicherungsleistung oder eine Reklamation, kann sich ein weiteres Mal die Spreu vom Weizen trennen. Insofern nehmen die Sonderpreise zum Kundenurteil eine nicht zu unterschätzende Stellung ein.

### Mehr als 12000 verdeckte Kontakte

Für die 44 Studien nahmen die Servicetester 12 600-mal Kontakt zu Unternehmen auf – persönlich, telefonisch und per E-Mail. Die Schlüsselkriterien, auf denen dabei besonderes Augenmerk lag, waren Kompetenz, Wartezeiten und die Freundlichkeit der Berater beziehungsweise des Personals.

Ein Ergebnis dieser vielen Tausend Kontakte: Sowohl die Beratung als auch der Service per Telefon und via Internet haben sich im Laufe der Jahre insgesamt verbessert. Im vergangenen Jahr war das Niveau der Beratung vor Ort allerdings auf Vorjahresniveau, während sich die Beratung per Telefon und Internet im Vergleich zum Vorjahr zwar verbessert hat, allerdings nach einem Absinken 2013 nun wieder auf dem Niveau von 2012 liegt. Insgesamt können Service und Beratung seit 2013 als „gut“ gewertet werden (siehe Grafik auf Seite 3).

### Kunden werden anspruchsvoller

Dies liegt nicht etwa an geänderten Messstandards: „Wir messen seit vielen Jahren die Servicequalität in Deutschland anhand standardisierter Verfahren, die sich in Wissenschaft und Praxis bewährt haben. Einzelne Kriterien variieren wir von Zeit zu Zeit, um sie an veränderte Kundenbedürfnisse anzupassen. Da die Kundenerwartungen an guten Service eher steigen, werden auch die Bewertungsverfahren strenger. Daher ist die gemessene Servicequalität der vergangenen Jahre durchaus realistisch“, erklärt Hamer. Nicht nur der Service, auch die Ansprüche steigen. <<



Deutscher Servicepreis 2016, Kategorie Wohnen

# GUTER SERVICE MACHT EINFACH GLÜCKLICHER

Grimm Küchen – der Küchenspezialist mit acht Filialen an Hoch- und Oberrhein – erhielt zum zweiten Mal den Deutschen Servicepreis in der Kategorie „Wohnen“.

Eine neue Küche kauft man nicht alle Tage und eine solche Anschaffung will gut überlegt sein. Es tauchen viele Fragen auf, die bei einem Gespräch geklärt werden wollen: Welche Form soll die Küche haben, welche baulichen Gegebenheiten bietet der Raum, welche Materialien und Gerätemarken sind für mich passend, und nicht zuletzt: Welches Budget möchte ich anlegen?

Bei der Vielzahl von Anbietern in Baumärkten, Möbelhäusern oder Küchenfachhändlern herrscht ein reger Wettbewerb um die Kunden, für die viele der angebotenen Produkte austauschbar erscheinen. „Wir bei Grimm Küchen sind davon überzeugt, dass neben der passenden Produktauswahl eine kundenorientierte, kompetente und umfassende Beratung den Unter-

schied ausmacht“, so der Geschäftsführer Stephen Grimm.

Diese Überzeugung steht seit Langem im Fokus der Personal- und Organisationsentwicklung bei Grimm Küchen. Dass dieses Bemühen um exzellenten Service von Erfolg gekrönt ist, zeigt sich nicht nur in einer äußerst erfolgreichen Expansion im Südwesten Deutschlands. Die nach 2014 erneute Verleihung des Deutschen Servicepreises 2016 ist ein starker Beleg für die richtigen Weichenstellungen in Sachen Kundenorientierung.

Der Preis wird vom Nachrichtensender n-tv zusammen mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) vergeben. Dort fasste man das Ergebnis für Grimm Küchen wie folgt zusammen: „Der Anbieter punktete vor allem mit kompetenten und kommunikationsstarken Mitarbeitern: Sie gaben stets korrekte Auskünfte und präsentierten Vor- und Nachteile der Artikel sowie Produktalternativen vor-

bildlich. Positiv fiel die hohe Motivation der Berater auf. Sie nahmen sich deutlich mehr Zeit für ihre Kunden als branchenüblich und überzeugten mit ihrer freundlichen und hilfsbereiten Art.“

## Mehr als nur die innere Haltung

Der berühmte Ackergaul wird nie ein Rennpferd, das weiß jedes Kind. Ohne Eigenmotivation und die Liebe zur Arbeit mit Kunden kann kein erfolgreicher Service gelingen. Die innere Haltung muss also stimmen. Damit aus dem möglichen Erfolg auch ein echter Beratungserfolg wird, bedarf es vieler Anstrengungen im Schulungsbereich. „Wir haben in einem langen und intensiven Prozess daran gearbeitet, die Bedarfsanalyse auf ein neues Niveau zu heben. Der Schlüssel ist das Stellen vieler Fragen, um die Bedürfnisse des Kunden herauszuarbeiten. Nur so gelingt es, genau die Küche zu planen, die zum Kunden passt“, erklärt Stephen Grimm. Dies kostet viel Zeit, doch die Studie des DISQ attestiert den Grimm-Beratern, dass sie sich genau diese nehmen. Ganz im Sinne von „Grimm Küchen machen einfach glücklicher“.



**Peter und Stephen Grimm (von links):** Die Geschäftsführung setzt auf kompetente Mitarbeiter



**Riesiges Angebot:** Mehr als 350 Musterküchen auf über 9000 Quadratmetern Ausstellungsfläche

# GRIMM KÜCHEN MACHEN EINFACH GLÜCKLICHER!

»» PERFEKT  
GEPLANT –  
ERSTAUNLICH  
GÜNSTIG.



[www.grimm-kuechen.de](http://www.grimm-kuechen.de)

grimm KÜCHEN  
clever kaufen