

Erneut Nummer eins beim „Kundenmonitor Deutschland“

Beste Kundendienst seiner Branche: Miele macht das Vierteljahrhundert voll

Gütersloh, 8. Januar 2018. – Miele setzt Maßstäbe – nicht nur bei der Produktqualität, sondern auch beim Service. Einmal mehr belegen dies die aktuellen Resultate der großangelegten Vergleichsstudie „Kundenmonitor Deutschland“, die auf den Erfahrungen und Bewertungen von mehr als 28.000 Verbrauchern beruht. Wieder belegt der Kundendienst von Miele Platz eins seiner Branche – und ist damit über einen Zeitraum von 25 Jahren ungeschlagen.

Von den Befragten, die in den zwölf Monaten zuvor einen Miele-Kundendienst beauftragt hatten, zeigten sich mehr als zwei Drittel „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Auf einer Skala zwischen 1 (= vollkommen zufrieden) und 5 (= unzufrieden) entspricht dies einem Mittelwert von 1,85 Punkten. Zum Vergleich: Die Branche insgesamt landete bei durchschnittlich 2,10 Punkten. Gemessen am Wettbewerb, konnte Miele vor allem in den Kategorien Beratungskompetenz, Termintreue und Freundlichkeit punkten.

„Die Spitzenposition beim Kundenmonitor Deutschland über einen so langen Zeitraum durchgängig zu behaupten, ist eine ganz besondere Leistung“, sagt Dr. Frank Dornach, Vorstandschef der ServiceBarometer AG, Herausgeber der unabhängigen Benchmarkstudie. Hierfür überreichte er den eigens geschaffenen „Service Award 25“ an Guido Geller, Leiter Kundendienst der Miele Vertriebsgesellschaft Deutschland.

„Der erneute Erfolg ist eine großartige Anerkennung für das komplette Serviceteam“, so Guido Geller. Gerade in den zurückliegenden zwei Jahren habe Miele stark in den Auf- und Umbau seiner Servicestruktur investiert. Seine Dienstleistung vergleicht Geller gerne mit dem Laufwerk einer Uhr: „Damit beim Kunden ein nachhaltig positives Serviceerlebnis entstehen kann, müssen alle Räder ineinandergreifen, von der Auftragsannahme über die Ersatzteillogistik und Termindisposition bis zur Arbeit vor Ort.“

(258 Wörter, 1.970 Zeichen inkl. Leerzeichen)

>>>

Medienkontakt:

Carsten Prudent

Telefon: +49 (0)5241/89-1951

E-Mail: carsten.prudent@miele.com

Über das Unternehmen: Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Produktbereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen/Gefrieren, Kaffeezubereitung, Geschirrspülen, Wäsche- sowie Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Wäschetrockner für den gewerblichen Einsatz sowie Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsgeräte für medizinische Einrichtungen und Laboratorien („Miele Professional“).

Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland sowie je ein Werk in Österreich, Tschechien, China und Rumänien. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2016/17 rund 3,93 Milliarden Euro, wovon 70 Prozent außerhalb Deutschlands erzielt wurden. In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen etwa 19.500 Menschen, 10.900 davon in Deutschland. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Gütersloh in Westfalen.

Zu diesem Text gibt es ein Foto

Foto 1: Miele ist Branchenbester seit 25 Jahren: Diese seltene Auszeichnung für kontinuierlich hohe Servicequalität überreichten Dr. Frank Dornach, Vorstandschef der ServiceBarometer AG (li.) und Vorstandskollege Matthias Metje (re.) in Gütersloh. Hierüber freuten sich (v. li.) Frank Jüttner (Leiter Vertriebsgesellschaft Deutschland), Dr. Reinhard Zinkann (Geschäftsführender Gesellschafter), Guido Geller (Leiter Kundendienst Deutschland) und Dr. Axel Kniehl (Geschäftsführer Marketing und Vertrieb). (Foto: Miele)

Download Text und Foto: www.miele-presse.de

Folgen Sie uns auf Twitter: www.twitter.com/Miele_Presse 