

Pressemitteilung
Nr. 098/2019

Miele ist erneut Branchensieger beim „Kundenmonitor Deutschland“

- ▶ Zufriedenheitswert liegt bei 1,91
- ▶ Beste Bewertung bei der Weiterempfehlung

Gütersloh, 23. Oktober 2019. – Miele ist nicht nur mit seinen Geräten in der Premiumklasse, sondern auch beim Kundendienst. Dies ist das Ergebnis des aktuellen Kundenmonitor Deutschland, bei dem Miele erneut zum Sieger gekürt wurde. Basis der Auswertung sind 1.626 deutschlandweit geführte Interviews mit Nutzern von Kundendiensten für Elektrohaushaltsgroßgeräte (geführt im Zeitraum Oktober 2018, Januar, April und Juli 2019).

Bei der Umfrage konnten die Befragten ihre Bewertung auf einer 5-er Skala abgeben, wobei die Bewertung „1“ der Bestnote entsprach. Die Benotung der Globalzufriedenheit mit den Kundendiensten führt Miele mit 1,91 an und liegt damit deutlich über dem Branchendurchschnittswert von 2,1. Ebenso über dem Branchendurchschnitt liegt Miele bei der Frage nach der Wiederwahlabsicht des Kundendienstes (1,77) und der Weiterempfehlungsabsicht des Kundendienstes (1,96). Der Mittelwert der Branche liegt hier bei 1,97 bzw. 2,17.

Auch bei der Frage nach dem Image führt Miele die Branche an. Der Aussage „Ich vertraue diesem Kundendienst.“ stimmten insgesamt 53 Prozent zu, die Durchschnittsbewertung liegt zehn Prozentpunkte darunter (43 Prozent). Mit 48 Prozent setzt sich Miele auch bezogen auf die Feststellung „Bei diesem Kundendienst fühle ich mich als Kunde wertgeschätzt.“ ähnlich deutlich vom Durchschnitt der Branche ab (41 Prozent).

„Die Kontinuität, mit der Miele immer wieder Erster beim Kundenmonitor wird, ist etwas, auf das wir schon ein wenig stolz sind. Beweist dieses Ergebnis doch, dass uns das Zusammenspiel von qualifiziertem Service und wertschätzendem Umgang mit den Kunden gelungen ist“, erläutert Guido Geller, Leiter des Miele-Kundendienstes in Deutschland, und ergänzt: „Hierzu gehört aber nicht allein die Leistung des Technikers beim Kunden, sondern der Backoffice-Bereich zählt ebenso mit – von der Auftragsannahme über die Terminvergabe bis hin zur entsprechenden Ersatzteilbereitstellung.“

Frei zur
redaktionellen
Verwendung

Belege erbeten an
Miele & Cie. KG
Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit

Postanschrift
Postfach
33325 Gütersloh

Telefon
05241 89-1953
Telefax
05241 89-1950

www.miele.de
presse@miele.de

Medienkontakt:

Reinhild Portmann

Telefon: +49 (0)5241/89-1952

E-Mail: reinhild.portmann@miele.com

Über das Unternehmen: Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Bereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen/Gefrieren, Kaffeezubereitung, Geschirrspülen, Wäsche- und Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Trockner für den gewerblichen Einsatz sowie Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsgeräte für medizinische Einrichtungen und Labore (Geschäftsbereich Professional). Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland sowie je ein Werk in Österreich, Tschechien, China und Rumänien. Hinzu kommen die zwei Werke der italienischen Medizintechnik-Tochter Steelco Group. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2018/19 rund 4,16 Milliarden Euro (Auslandsanteil rund 71 Prozent). In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt der in vierter Generation familiengeführte Konzern etwa 20.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 11.050 davon in Deutschland. Hauptsitz ist Gütersloh in Westfalen.

Zu diesem Text gibt es ein Foto



Foto 1: Der Miele-Kundendienst hilft schnell und kompetent und wurde für seine Leistungen im diesjährigen Kundenmonitor Deutschland erneut mit dem ersten Platz belohnt. (Foto: Miele)

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

Folgen Sie uns:  @Miele_Presse

 @Miele.DE

 @Miele_com

 Miele