

Pressemitteilung
Nr. 007/2022

Miele ist beim Kundenmonitor Deutschland Branchensieger – seit 29 Jahren in Folge

- ▶ Bester Wert bei „Globalzufriedenheit“
- ▶ Benchmark auch bei den untersuchten Leistungsaspekten

Gütersloh, 8. Februar 2022. – Wie kein anderes Unternehmen seiner Branche steht Miele für Qualität und Langlebigkeit – und für herausragenden Service. Einmal mehr bestätigt dies die großangelegte Vergleichsstudie „Kundenmonitor Deutschland 2021“, die auf der ausführlichen Befragung von mehr als 1.500 Verbraucherinnen und Verbrauchern basiert. Dabei schnitt Miele nicht nur in der Kategorie Globalzufriedenheit am besten ab, sondern auch bei den Leistungsaspekten wie Beratungskompetenz, Freundlichkeit, schneller Erledigung und sauberer Arbeitsweise. Auch bei der Wartezeit auf einen Termin und dessen Einhaltung setzt Miele Maßstäbe – und arbeitet an neuen Konzepten, um noch besser zu werden.

Basis der Auswertung sind 1.539 deutschlandweit geführte Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern von Kundendiensten für Elektrogroßgeräte für den Haushalt, die im April, Juli und Oktober 2021 geführt wurden. Bei der Umfrage konnten die Befragten ihre Bewertung auf einer Skala von 1 (= vollkommen zufrieden) bis 5 (= unzufrieden) abgeben. Mit 64 Prozent überzeugten Kundinnen und Kunden sowie 20 Prozent zufriedengestellten Kundinnen und Kunden rangiert das Gütersloher Unternehmen ebenso bei der Zufriedenheit zur Wartezeit an erster Stelle und über dem Branchenschnitt. Hinsichtlich der Freundlichkeit am Telefon, der telefonischen Erreichbarkeit, der fachlichen Beratung am Telefon und der Erledigung des Anliegens am Telefon liegt Miele ebenfalls auf dem ersten Platz im Wettbewerbsvergleich.

„2021 war aufgrund der Corona-Situation und den damit verbundenen Auflagen auf der einen Seite und den vermehrten Kundenanfragen auf der anderen Seite eine besondere Herausforderung für unseren Kundendienst“, erklärt Guido Geller, Regional Direktor Hausgeräte Kundendienst DACH, und dankte den 450 Technikerinnen und Technikern der Miele Vertriebsgesellschaft Deutschland wie auch dem Team im Service-Innendienst für ihren Einsatz in dieser herausfordernden Zeit. Die erneute Auszeichnung sei ein Beweis für die hervorragende Arbeit und zugleich auch ein Zeichen der Wertschätzung für das gesamte Miele-Kundendienstteam.

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

„Wir haben insbesondere in den letzten Jahren intensiv an der Optimierung unserer Prozesse gearbeitet und viele wichtige Veränderungen eingeführt“, so Geller. Um zum Beispiel die am besten geeignete Technikerin oder Techniker für die Lösung der Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einzusetzen und die Wartezeit so gering wie möglich zu halten, berechnet Miele heute auf Basis aller eingehenden Serviceanfragen und anhand der bereits vorhandenen Auslastung den besten Termin und die bestmögliche Fahrtroute für den jeweiligen Kundendienstesatz – in Echtzeit und mit Hilfe von straßenbezogenen Navigationsdaten. Neben den Vorteilen für die Endkunden konnten im Jahresvergleich fast eine Million Kilometer Fahrleistung eingespart und so ein wichtiger Beitrag für mehr Nachhaltigkeit geleistet werden. Um bei kleineren Problemen direkt Hilfestellung zu geben, stellt Miele mittlerweile mehr als 100 „Do-it-Yourself“-Videos in 19 Sprachen zur Verfügung. Die Kurzanleitungen kommen ohne gesprochene Erläuterungen aus. Stattdessen greift ein kurzer Film die konkrete Fragstellung auf und stellt mithilfe von eingeblendeten Texten, Symbolen und Gerätedaten die wenigen Handgriffe dar, die nötig sind, um einen kleinen Defekt selbst zu beheben.

Intensiv arbeitet Miele auch daran, dass Miele-Technikerinnen oder Miele-Techniker aus der Ferne auf ein Gerät zugreifen können, um eine Störung zu beheben oder um sich auf einen Besuch vorzubereiten – das Einverständnis der Kundinnen und Kunden vorausgesetzt. Das spart Zeit und reduziert die Anzahl an Besuchen, da das richtige Ersatzteil auf jeden Fall mitgebracht werden kann. Bereits jetzt können bei vernetzten Geräten Updates automatisch übertragen werden, ohne dass ein Servicetechniker den Kunden zu Hause aufsuchen muss. „So ist sichergestellt, dass ein Miele-Gerät, getreu unserem Firmenmotto ‚Immer Besser‘ lange auf dem aktuellsten Stand bleibt und auch in der Zukunft im Sinne der Nachhaltigkeit lange verwendet werden kann“, erklärt Geller.

Medienkontakt:

Carsten Nagel

Telefon: +49 (0)5241/89-1009

E-Mail: carsten.nagel@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, Luftreiniger, 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, je ein Werk in Österreich, Tschechien, China, Rumänien und Polen sowie die zwei Werke der italienischen Medizintechnik-Tochter Steelco Group. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2020 rund 4,5 Milliarden Euro (davon in Deutschland: 29,5 Prozent). In fast 100 Ländern/Regionen ist Miele mit

eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt der in vierter Generation familiengeführte Konzern etwa 20.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, etwa 11.050 davon in Deutschland. Hauptsitz ist Gütersloh in Westfalen.

Zu diesem Text gibt es zwei Fotos



Foto 1: Freundlich, schnell, sauber und kompetent: Der Miele-Kundendienst führt die Branche bei der Zufriedenheit an und setzt auch bei der Wartezeit auf einen Termin und dessen Einhaltung Maßstäbe. (Foto: Miele)



Foto 2: Durch die Diagnose per Remote Zugriff können die richtigen Ersatzteile zukünftig immer mitgebracht und überflüssige Besuche vermieden werden. (Foto: Miele)

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

Folgen Sie uns:

 @Miele_Presse

 @Miele.DE

 @mieleddeutschland

 Miele