

Ein erstklassiger Service ist nicht nur ein Nebenaspekt, er ist das Herz und die Seele erfolgreicher Geschäftsbeziehungen.



Foto: iStock/Jubaphoto

# Ausgezeichneter Service 2024

Service an erster Stelle: Die „Krone“ holt jetzt Unternehmen vor den Vorhang, die österreichweit mit den Bestnoten in punkto Service-Qualität punkten können.

**K**ein Zweifel: Mit der Qualität des Service können sich Unternehmen entscheidend von der Konkurrenz abheben. Jedes positive Kundenerlebnis, jede gelöste Herausforderung und jeder erfüllte Wunsch hinterlassen einen bleibenden Eindruck. Ein erstklassiger Service ist nicht nur ein Nebenaspekt, er ist das Herz und die Seele erfolgreicher Geschäftsbeziehungen.

Guter Service vermittelt den Kunden, dass sie wertgeschätzt werden. Wenn ein Unternehmen seine Kunden in den Mittelpunkt stellt, sorgt es nicht nur für wiederkehrende Geschäfte, sondern auch für eine Mundpropaganda, die in der heutigen vernetzten Welt von unschätzbarem Wert ist. Positive Bewertungen, Weiterempfehlungen und treue

Kunden sind der Lohn für Firmen, die in hervorragenden Service investieren.

Seien Sie gespannt: Erstmals zeichnen die Kronen Zeitung und das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung Österreich Unternehmen mit dem besten Kundenservice aus. Die Unternehmen, die sich durch herausragende Service-Qualität besonders hervorgetan haben, werden heute in der KRONEN ZEITUNG vorgestellt.

## 147.000 Kundenurteile als Basis für die Bewertung

Basis für die Auszeichnung sind rund 147.000 Kundenurteile zur Servicequalität von Unternehmen. Knapp 88.000 dieser Beurteilungen stammen aus einer Analyse von Onlinekommentaren, die restlichen 59.000 aus

einer breiten repräsentativen Bevölkerungsbefragung.

Die Befragung wurde im Juli 2023 über ein Onlinepanel durchgeführt. Die Befragten wurden dabei gebeten, die Servicequalität von jeweils 20 zufällig vorgelegten Unternehmen anhand des Schulnotensystems (1 = sehr gut bis 5 = nicht genügend) auf Basis ihrer Erfahrung zu bewerten. Wenn die Befragten keine Erfahrung mit dem Unternehmen hatten, konnten diese „keine Angabe“ auswählen.

Für die Analyse der Onlinekommentare wurden alle Aussagen in Social Media, auf Bewertungsplattformen und in Medien von Juli 2022 bis Juni 2023 gesammelt, in denen eine Bewertung der Servicequalität vorlag. Alle so gesammelten Aussagen wurden mit Hilfe eines KI-

Systems als positiv, negativ oder neutral für das jeweilige Unternehmen gewertet. Auch diese Bewertung wurde in das Schulnotensystem übersetzt.

Die Bewertungen aus den beiden Quellen wurden schließlich zusammengeführt und ein Gesamtscore berechnet. Die drei besten Unternehmen in jeder Branche bekommen die Auszeichnung „Ausgezeichneter Service 2024“.

Weitere Informationen zur Studie finden sich unter folgendem QR-Code:



**ÖSTERREICHS  
SERVICE-CHAMPIONS**

Krone KREATIV | Quelle: IMWF  
Foto: stock.adobe.com

## AKTIONSMARKT

1. Tedi
2. Action Retail
3. TK Maxx

## AUTOVERMIETUNG

1. Sixt
2. Rent-A-Car
3. Hertz Rent a Car

## BÄCKEREIEN

1. Der Bäcker Ruetz
2. Felber
3. Der Mann

## BAUMÄRKTE

1. Lagerhaus
2. BayWa
3. ZGONC

## BLUMENHANDEL

1. Blumen B&B
2. Gärtner Starkl
3. Euroflorist

## DROGERIEN

1. dm
2. BIPA
3. Müller

## ELEKTROHANDEL

1. Media Markt
2. Hartlauer
3. Conrad

## ENERGIEVERSORGER

1. illwerke vkw
2. Energie Graz
3. KELAG

## ESSENSLIEFERANT

1. Lieferando
2. Foodora
3. Wolt Lieferservice

## FAHRRADHANDEL

1. Bikestore.cc
2. Bike+More
3. Mountainbiker.at

## FITNESSCENTER

1. clever fit
2. Speedfit
3. Fit Fabrik

## GARTENCENTER

1. Dehner Garten-Center
2. Bellaflora
3. Konrath Garten & Technik

## KFZ-FACHHANDEL

1. Denzel Auto
2. Porsche Autohaus
3. Franz Gady

## KÜCHENHERSTELLER

1. DAN Küchen
2. ewe Küchen
3. Regina Küchen

## MEDIZINTECHNIK

1. Bandagist Heindl
2. Bständig
3. maierhofer Sanitätshaus

## MÖBELHÄUSER

1. XXXLutz
2. IKEA
3. mömax

## AUTOBAHN- RASTSTÄTTEN

1. Raststation Walserberg
2. Landzeit
3. Autogrill

## BUCH- UND PAPIERHANDEL

1. Thalia
2. Morawa
3. Libro

## DISKONT- SUPERMARKT

1. Hofer

## HAUSHALTS- MASCHINEN

1. Siemens
2. Liebherr
3. Miele

## KFZ-REPERATUR UND SERVICE

1. Reifenspezialist Plankenauer
2. Birner KFZ
3. Auto Teile Unger

## MATRATZEN & HEIMTEXTILIEN

1. Reiter Betten & Vorhänge
2. Jysk Matratzen
3. Matratzen Concord

## MOBILFUNK- DISKONTER

1. HoT - Hofer Telekom
2. Spusu Internet
3. Lidl Connect

## NACHHILFE- INSTITUTE

1. Schülerhilfe Nachhilfe
2. Lernquadrat
3. WILK Lernhilfe

# Guter Service ist das beste Kundenbindungsprogramm!

**INTERVIEW** mit Rainer Trefelik, Obmann der Bundessparte Handel in der Wirtschaftskammer Österreich, über die Wichtigkeit von Service.

**W**ie wichtig ist guter Service für den Handel?

Ein guter Service ist das Um und Auf für den stationären Handel. Fühlen sich Kundinnen und Kunden gut betreut, kommen sie wieder. Aus meiner Sicht ist ein guter Service das beste Kundenbindungsprogramm und nach wie vor das Asset Nummer 1, um sich vom Onlinehandel positiv abzuheben.

Welche Vor- oder Nachteile bietet der persönliche, „Face-to-Face“-Service im Vergleich zum Online-Handel?

Die Covid-Krise hat gezeigt, wie wichtig das persönliche Gespräch und der unmittelbare Kontakt von Mensch zu Mensch sind. Selbst die Möglichkeit von Videokonferenzen, bei denen man sein Gegenüber hören und sehen kann, ist kein 100%-iger Ersatz für eine eigentliche „Face-to-Face“-Begegnung. Dieses Element ist meines Erachtens durch nichts ersetzbar. Je emotionaler die Branche, desto wichtiger wird diese Unmittelbarkeit. Ich denke da vor allem an die Bereiche der Kosmetik, der Mode, der Uhren und des Schmucks, erlesener Weine, exquisite Geschenke und Sportartikel. Aber auch in allen anderen Branchen profitieren Handelsunternehmen von der persönlichen Beratung.

Welche Strategien empfehlen Sie Unternehmen, um die Servicequalität kontinuierlich zu verbessern und sich positiv am Markt zu positionieren?

Kundenbedürfnisse ändern sich ständig. Unternehmen, die am Puls der Zeit bleiben, im wahrsten Sinne des Wortes „nicht stehen bleiben“, haben die Nase

vorne. Da geht es um Fragen der Ernährungsgewohnheiten, der Mode- und Fitness-trends und des Lifestyles. Bei Produkten, die nicht unmittelbar lebensnotwendig sind, wird ja nicht nur das Produkt selbst, sondern auch eine Emotion oder eine „Geschichte rund um das Produkt“ mitverkauft. Trifft das Handelsunternehmen mit seinen Tipps ins Schwarze, sind damit oft für eine lange Zeit Stammkunden gewonnen und an das Unternehmen gebunden.

Sehen Sie KI-Technologien als eine mögliche Bedrohung

für den traditionellen Service, oder eher als eine Ergänzung?

Technologien mögen zunehmend intelligent und lernfähig sein, die emotionale Intelligenz und Empathiefähigkeit des Menschen werden sie jedoch nie ersetzen können. Ich bin zutiefst überzeugt, dass die persönliche Beratung auch künftig ihren Platz hat und als besonderer Wert im Handel weiterhin geschätzt wird. Ich denke, KI-Technologien können aber ergänzend Arbeitserleichterungen schaffen und Routinetätigkeiten übernehmen, um im

Handel noch mehr Fokus auf die Kundinnen und Kunden zu ermöglichen. Eine große Chance ist die Effizienzsteigerung durch die Automatisierung von Prozessen. Man darf bei all dem Hype um das Thema KI aber niemals vergessen, dass die Technologie ein Werkzeug ist, ein Mittel zum Zweck, um eine Lösung für ein konkretes Problem zu finden. Nicht mehr und nicht weniger. Für uns Menschen gilt es, zu lernen dieses Werkzeug zielführend für unsere Ziele einzusetzen.

Wie können Handelsunternehmen KI nutzen, um den Kundenservice zu verbessern?

KI-gestützte visuelle und auditive Benutzeroberflächen sind in der Lage personalisierte Kaufempfehlungen zu optimieren und hier sehr nah an die Kundenpräferenzen heranzukommen. Chatbots auf der Homepage, Sprachassistenten im Geschäft oder Bilderkennungssysteme können eine direkte, zielgerichtete Kommunikation unterstützen. Aber jede KI, egal wie schlau, ist nutzlos ohne eine „menschensfreundliche“ Schnittstelle, die intuitiv gestaltet und leicht zu bedienen ist. KI-Technologien können helfen, den Kontakt herstellen und optimieren.

Wie hat sich Ihrer Meinung nach die Erwartungshaltung der Kunden in Bezug auf die Qualität des Services in den letzten Jahren entwickelt? Die Ansprüche der Kunden sind in den letzten Jahren und Jahrzehnten stark angestiegen. Viele kommen bereits vorinformiert ins Geschäft und haben konkrete Vorstellungen von ihren Bedürfnissen. Je besser Mitarbeiter über das Verkaufsangebot Bescheid wissen und je besser sie darüber informiert sind, wie konkrete Kunden „ticken“, desto eher wird es möglich sein, eine individuell zugeschnittene Beratung zu bieten. Was mich persönlich freut, ist die Stärkung des Trends, lokal einzukaufen – in den Geschäften und den Ortskernen!



Rainer Trefelik: „Was mich freut, ist die Stärkung des Trends, lokal einzukaufen.“

**AUSGEZEICHNETER SERVICE**  
Kronen Zeitung  
Sehr gut 2024

**ÖSTERREICH'S SERVICE-CHAMPIONS**

Krone KREATIV | Quelle: IMWF  
Foto: stock.adobe.com

## MODEHANDEL

1. Peek & Cloppenburg
2. Ernesting's Family
3. Kastner & Öhler

## MODEMARKE

1. Triumph
2. Calzedonia-Intimissimi
3. Giesswein Mode

## REGIONALBANKEN

1. Kärntner Sparkasse
2. Raiffeisenlandesbank NÖ-W
3. Allgemeine Sparkasse OÖ

## SCHUHHANDEL

1. Deichmann
2. Humanic
3. Högl

## SHOPPINGCENTER

1. Atrio Villach
2. Einkaufszentrum Messepark
3. Europark Salzburg

## SPORTFACHHANDEL

1. Hervis Sport
2. Blue Tomato
3. INTERSPORT

## STROMANBIETER

1. Unsere Wasserkraft
2. WEB Windenergie
3. Grünwelt Energie

## SUPERMÄRKTE

1. SPAR
2. Interspar
3. BILLA Plus

## TANKSTELLEN

1. Shell Tankstelle
2. JET Tankstelle
3. Turmöl Tankstelle

## VERSICHERUNGEN

1. Zurich Versicherung
2. UNIQA
3. Generali Versicherung

## REISEVERANSTALTER

1. Hofer Reisen
2. TUI Reisen
3. Springer Reisen

## TELEKOM VOLLANBIETER

1. A1 Telekom Austria

## ONLINE-ELEKTROHANDEL

1. electronic4you
2. DiTech
3. e-tec

## ONLINE-SUPERMÄRKTE

1. Interspar.at
2. Billa.at
3. GurkerLat

## OPTIK- UND AKUS-TIKFACHHANDEL

1. Fielmann
2. Neuroth
3. sehen!wutscher

## SPEZIAL-LEBENS-MITTELHANDEL

1. Eduscho
2. Wein & Co
3. denn's Biomarkt

## SPORT- UND WELLNESS-STUDIOS

1. Holmes Place
2. John Harris
3. John Reed

## WOHN- & DEKOFACHHANDEL

1. Das Depot
2. Nanu-Nanu
3. Butlers

## TIERBEDARFS-HANDEL

1. Fressnapf
2. Das Futterhaus
3. Tierbedarf Wien

## UNIVERSALBANKEN NATIONAL

1. Erste Bank
2. BKS Bank
3. bank99