

Pressemitteilung

Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau Bestnoten für die PROSERVICE GmbH

24. Juni 2013

Im Mai hat die PROSERVICE GmbH ihre vierte Kundenzufriedenheitsbefragung gestartet. Insgesamt 134 Kunden wurden angeschrieben und zu ihren Erfahrungen und Erwartungen mit den Produkten und Leistungen der PROSERVICE GmbH befragt. Genau wie im Jahr 2011, war die Teilnahmequote mit 50 Prozent auch im Jahr 2013 wieder sehr hoch.

Eine Analyse der einzelnen Bereiche ermöglicht der PROSERVICE GmbH ein umfassendes Bild über die Leistungszufriedenheit. Besonders gut wurden die Beratungs- und Fachkompetenz der Mitarbeiter sowie das Vertrauensverhältnis bewertet. Eine Bestätigung, die für die „One face to the customer“-Strategie der PROSERVICE steht. Auch mit der Qualität der Leistungserbringung und dem persönlichen Auftreten wurden bei den Kunden Spitzenwerte erzielt.

Bei den Ergebnissen handelt es sich um für diese Branche außergewöhnlich gute Werte, die generell im Dienstleistungsbereich in dieser Form nur selten erreicht werden:

- Die Gesamtzufriedenheit der Kunden liegt bei 95 Prozent
- Ausnahmslos alle Kundenkontaktpunkte wurden als „sehr gut“ oder „gut“ eingestuft.

Potenzial zur Verbesserung besitzt aus Kundensicht hingegen der Bereich „zeitliche Prozessoptimierung“. Darüber hinaus wünschen sich viele Kunden ausführlichere Informationen zu marktrelevanten Veränderungen.

Die Ergebnisse der Befragung verdeutlichen zudem, dass die Leistungen um den vor 1,5 Jahren eingeführten S-BargeldService weiter ausgebaut werden konnten. Durch weitere Anstrengungen will die PROSERVICE GmbH auch zukünftig seine Leistungen und Prozesse verbessern, und somit zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen. Auch in den kommenden Jahren strebt die PROSERVICE GmbH langfristige Geschäftsbeziehung mit ihren Kunden an, die auf Zuverlässigkeit und gegenseitigem Vertrauen beruht.

„Bei unseren Kunden bedanken wir uns für diese hervorragenden Ergebnisse. Was sie an der PROSERVICE schätzen, werden wir ihnen auch in Zukunft bieten“, erklärt Geschäftsführer Sascha Girth. „Zugleich tun wir alles, um das erreichte Niveau und den Mehrwert, weiter auszubauen; mit der Herausforderung in zwei Jahren noch besser zu sein.“

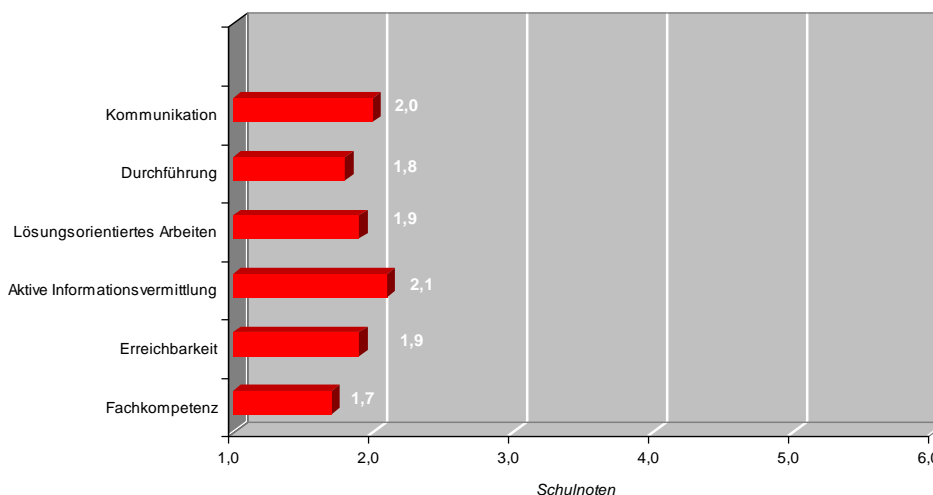


Abb.: Durchschnittliche Ergebnisse Services

Kontakt

PROSERVICE GmbH

Nadine Klapperich

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Einsteinstraße 11

53757 Sankt Augustin

T: 02241 2574-154

F: 02241 2575-98154

M: nadine.klapperich@proservice.de

www.proservice.de