

„Nr. 1 im erlebten Kundenservice“: Bosch Hausgeräte erneut Service-Champion der Branche

November 2019
PI 8883-1119

München. Hausgerätespezialist Bosch ist erneut für seinen exzellenten Kundendienst ausgezeichnet worden: Die ServiceValue GmbH und ihre Partner, die Goethe-Universität Frankfurt am Main und DIE WELT, kürten die Marke in Deutschlands größtem Kundendienst-Ranking zum Service-Champion 2019. Damit verteidigte sie erfolgreich ihren Titel von 2018.

Bestwerte – branchenweit und überhaupt

Als Analyse- und Beratungsgesellschaft, die sich auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisiert, hat ServiceValue die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht untersucht. Über 1,7 Millionen Kundenurteile bildeten die Basis für den durchschnittlichen, so genannten SES (Service Experience Score). Mit einem SES von 72,5% liegt die Bewertung von Bosch deutlich über dem Branchendurchschnitt für Hausgeräteservices (63,4%). Dabei konnte das Unternehmen die Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr nochmals steigern. Im Rahmen der Analyse wurden die Konsumenten konkret nach ihren Erfahrungen im vergangenen Jahr befragt. Insgesamt hat ServiceValue 2019 aus 3.530 Unternehmen in 353 verschiedenen Branchen die Service-Champions ermittelt.

Viele gute Gründe

Die hohe Servicequalität von Bosch Hausgeräte ist branchenweit vorbildlich: So sorgen rund 700 eigene Techniker für ein extrem gut ausgebautes und flächendeckendes Kundendienst-Netzwerk. Der Reparaturservice ist kundenfreundlich erreichbar, nämlich telefonisch von Montag bis Sonntag von 7:00 bis 22:00 Uhr – ideal auch für Berufstätige. Alle Ersatzteile werden von Bosch selbst in hoher Qualität hergestellt und für die jeweiligen Hausgeräte in der Regel zehn Jahre lang vorgehalten. So ist die Langlebigkeit – und damit auch die Nachhaltigkeit – der Hausgeräte sichergestellt. Hinzu kommen verlässlich fachgerechte Reparaturleistungen und sogar ein Pick-up Service für kleine Hausgeräte.

Das alles gibt es bei Bosch zu fairen Preisen. Viele gute Gründe also, die erklären, warum die Marke jetzt das Siegel „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“ erhalten hat. Denn wie gut die Servicequalität eines Unternehmens tatsächlich ist, lässt sich eben erst in der Praxis erleben.

Bestätigung durch NPS Survey

Die Wahl zum Service-Champion 2019 deckt sich auch mit Ergebnissen, die Bosch Hausgeräte intern erhebt. So befragt die Marke ihre Kunden direkt nach jedem Servicebesuch im Rahmen der so genannten NPS (Net Promoter Score) Survey nach deren Zufriedenheit. Die Ergebnisse zeigen, dass sich der hauseigene Kundendienst auf einem kontinuierlich hohen Niveau bewegt und die Zufriedenheit der Konsumenten über die Jahre sogar noch steigern konnte. Grund hierfür ist nicht zuletzt eine permanente kritische Analyse und Optimierung der eigenen Dienstleistungen. So haben kontinuierliche Maßnahmen und Änderungen zu einer noch größeren Qualität in diesem Bereich geführt. Weil beim NPS das Feedback der besuchten Haushalte sehr zeitnah eingeholt wird, lassen sich Wirkungen von Einzelmaßnahmen auf diese Weise besonders gut validieren.

Lob und Motivation für innovative Leistungen

„Diese besondere Auszeichnung bestätigt uns einmal mehr in unserem täglichen Bemühen um eine außerordentliche Servicequalität“, betont Andreas Döge, Leiter Kundendienst Deutschland. „Ohne den großartigen Einsatz aller Mitarbeiter wäre diese allerdings nicht denkbar – Service ist und bleibt eine Teamleistung. Die erneute Auszeichnung wird uns natürlich weiterhin motivieren, unser Bestes zu geben.“ Auch Bosch Geschäftsführer Harald Friedrich freut sich über das Ergebnis: „Unser herzlicher Dank gilt unseren treuen Kunden. Ihr Vertrauen ist unser wichtigstes Ziel. Daher wollen wir nicht nur bei unseren Produkten innovativ und branchenführend sein, sondern auch beim Service“, so Friedrich.

Journalistenkontakt:

Astrid Zászló

+49 (0)89 4590 2906

presse.bosch@bshg.com

Der Name Bosch steht weltweit für herausragende Qualität und Verlässlichkeit. Seit über 85 Jahren lösen auch die Hausgeräte diesen Anspruch ein: Bosch ist Europas führender Hausgerätehersteller. Seine Produkte orientieren sich ausschließlich an den realen Bedürfnissen moderner Haushalte. Dank fortschrittlicher Technologien und überraschend einfacher Lösungen erzielen sie mühelos perfekte Ergebnisse und entlasten im Alltag. Zugleich sorgen hochwertige, präzise verarbeitete Materialien und ein zeitloses, international ausgezeichnetes Design für wahrnehmbare Qualität und Nachhaltigkeit. Eine anerkannt hohe Servicequalität bestätigt das Vertrauen der Verbraucher in die Marke und untermauert den Bosch Leitgedanken „Technik fürs Leben“.

Mehr Informationen unter www.bosch-home.de.