

## **Der Service-Seriensieger: Bosch Hausgeräte erneut Kundendienst-Champion der Branche**

04.11.2020

PI 8924-1120

München. Hausgerätespezialist Bosch ist einmal mehr die Nummer 1 in Sachen Kundenservice: Die ServiceValue GmbH, die Goethe-Universität Frankfurt am Main und DIE WELT zeichneten Bosch in Deutschlands größtem Kundendienst-Ranking als Service-Champion 2020 aus. Damit wurde Bosch Hausgeräte bereits zum neunten Mal in Folge zum Branchengewinner gekürt.

### **Überdurchschnittlich guter Service**

Die Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue untersucht seit Jahren die Service-Qualität deutscher Unternehmen aus Kundensicht. 2020 bildeten dabei die Urteile von mehr als 1,9 Millionen Kunden die Basis für den durchschnittlichen, so genannten SES (Service Experience Score). Mit einem SES von 71,8% wurde Bosch von den Konsumenten erneut deutlich besser als der Branchendurchschnitt für Hausgeräteservices (62,7%) bewertet. Im Rahmen der Analyse wurden die Verbraucher nach ihren Erfahrungen mit Kundendienst-Angeboten im vergangenen Jahr befragt. Insgesamt ermittelte ServiceValue 2020 aus 4.035 Unternehmen in 384 unterschiedlichen Branchen die diesjährigen Service-Champions.

### **Servicequalität mit Tradition**

Mit der traditionell hohen Servicequalität setzt Bosch Hausgeräte seit Jahren branchenweite Standards – und liefert viele gute Gründe für weitere Auszeichnungen: So stehen rund 700 eigene Techniker für ein extrem gut ausgebautes und flächendeckendes Kundendienst-Netzwerk. Der Reparaturservice ist telefonisch von Montag bis Sonntag von 7:00 bis 22:00 Uhr erreichbar – 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. Dies stellt einen langlebigen und damit auch nachhaltigen Einsatz der Hausgeräte sicher. Weitere Vorteile sind verlässlich fachgerechte Reparaturleistungen und ein Pick-up-Service für kleine Hausgeräte. Und dies alles gibt es bei Bosch zu fairen Preisen.

### **Positives internes Kundenfeedback**

Die hohe Qualität und das positive Feedback auf den Bosch Kundenservice spiegeln sich auch in den Ergebnissen wider, die Bosch Hausgeräte intern erhebt. So werden die

Kunden direkt nach jedem Servicebesuch im Rahmen der sogenannten NPS (Net Promoter Score) Survey nach ihrer Zufriedenheit befragt. 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. Speziell während der Monate des Corona-Lockdowns im Frühjahr war der NPS-Wert mit 67 sogar noch höher als sonst. Diese kontinuierlich guten Resultate sind nicht zuletzt ein Ergebnis einer permanent kritischen Analyse und Optimierung der eigenen Dienstleistungen. So erhöhten kontinuierliche Maßnahmen die schon gute Qualität in diesem Bereich weiter.

#### **Besonderer Ansporn in besonderen Zeiten**

„Speziell im Krisenjahr 2020 freuen uns die Wertschätzung und Auszeichnung unserer täglichen Arbeit enorm“, so Andreas Döge, Leiter Kundendienst Deutschland. „Ich bin stolz, dass wir den Titel verteidigen konnten und danke zugleich allen unseren Mitarbeitern für ihre hervorragende Leistung und ihren großartigen Einsatz.“ „Diese besondere Auszeichnung bestätigt unseren hohen Serviceanspruch, den wir in Zukunft beibehalten und stets weiter verbessern möchten“, ergänzt Bosch Geschäftsführer Harald Friedrich. „Ein großer Dank geht auch an unsere Kunden, die einen exzellenten Service schätzen und auch künftig auf uns zählen können.“

Pressebilder: 8924\_01

Journalistenkontakt:

Maria Beltrán  
Große Hausgeräte  
+49 (0)89 4590 3465  
[presse.bosch@bshg.com](mailto: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](http://www.bosch-home.de).*