

Pressemitteilungen

HSE24

20.12.2011

ServiceRating zeichnet HSE24 erneut mit "exzellent" aus

Bestnoten bestätigen die klare Kundenorientierung des Multichannel-Versandhändlers

Der Kundenservice des Multichannel-Versandhändlers HSE24 ist von der Kölner Agentur ServiceRating zum wiederholten Mal ausgezeichnet worden. In allen drei untersuchten Qualitätsdimensionen - Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit - konnte das Münchner Unternehmen jeweils die Bestnote "exzellent" erzielen und sich im Vergleich zum Vorjahr sogar noch verbessern.

Damit wird die konsequente Ausrichtung der HSE24 Servicestrategie auf die Kundenbedürfnisse klar bestätigt. So lobte ServiceRating in der Kategorie Servicemanagement, dass HSE24 über ein ausgereiftes kunden- und serviceorientiertes Unternehmensleitbild mit einer umfänglichen Beratung und Kundenbetreuung verfüge. Das Multichannel-Unternehmen biete seinen Kunden kostenlos eine Shopping-Möglichkeit an 365 Tagen rund um die Uhr, per Telefon, im Online-Shop sowie über Mobile- und Tablet-Applikationen, so ServiceRating in seiner Begründung.

Die Service- und Beratungsleistungen von HSE24 wurden ebenfalls als "exzellent" bewertet. So schätzen die durch ServiceRating befragten Kunden vor allem die hohe Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter von HSE24 sowie das Produktwissen der Moderatoren und Expertengäste. Die Vorführung der Produkte im Fernsehen begeistert 98 Prozent der Kunden. Weitere Pluspunkte sind die attraktiven Lieferzeiten und Produkte.

Mit "exzellent" überzeugte außerdem die Servicewirksamkeit: 99 Prozent der Kunden sind mit den Serviceleistungen von HSE24 zufrieden. Auch insgesamt liegt die Kundenmeinung auf sehr hohem Niveau: 98 Prozent aller Befragten stellen HSE24 ein positives Urteil aus. Koen Verbrugge, Geschäftsleitung Service & Operations, sagt: *"Das erneut sehr positive Abschneiden bei der Kundenbefragung bestätigt eindeutig unsere Service-Philosophie, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt und motiviert uns, diese konsequente Kundenausrichtung weiter auszubauen."* In den letzten Jahren investierte der Multichannel-Versandhändler einen zweistelligen Millionenbetrag in seinen Kundenservice, unter anderem für eine neue integrierte CRM-Plattform.

In der jüngsten Vergangenheit wurde der Multichannel-Versandhändler bereits mehrfach für seinen Kundenservice prämiert, darunter 2011 zum wiederholten Mal mit "Sehr gut" vom TÜV Saarland und im gleichen Jahr mit dem Gold-Rang bei Deutschlands bisher größten Serviceumfrage "Service Champions". 2009 erhielt HSE24 außerdem die Auszeichnung "Deutschlands Kundenorientiertester Dienstleister".