

# JETZT ANMELDEN!

**FAX-ANTWORT**  
**040/227 03 1060**



- Ja, wir möchten am Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2011“ teilnehmen und melden uns verbindlich an.

Wir wählen das Leistungspaket:

- START** 4.900 € zzgl. MwSt.  
 **INDIVIDUAL** 6.900 € zzgl. MwSt.  
 **PREMIUM PLUS** 19.800 € zzgl. MwSt.

**SONDERKONDITIONEN  
FÜR FRÜHBUCHER!**

Anmeldung bis 30.06.2010: 10% Rabatt  
Anmeldung bis 30.09.2010: 5% Rabatt

- Ja, wir haben bereits 2010 teilgenommen und möchten eine direkte Folgebuchung zu Vorjahreskonditionen erhalten.
- Ja, wir interessieren uns für den Wettbewerb, bitte rufen Sie uns für weitere Informationen an.

Terminwunsch: Datum: ..... Uhrzeit: .....

- Nein, wir möchten am Wettbewerb 2011 nicht teilnehmen.

### Ansprechpartner:

Name: ..... Vorname: .....

Firma: ..... Branche: .....

Funktion: ..... Straße: .....

PLZ/Ort: ..... Telefon: .....

Fax: ..... E-Mail: .....

- Die Teilnahmebedingungen auf der Rückseite haben wir zur Kenntnis genommen.

Datum: ..... Unterschrift: .....

Der Wettbewerb wird ausgerichtet von:

**Handelsblatt**

Institut für Versicherungswirtschaft



**Kontakt:** Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“,  
Faktenkontor GmbH, Normannenweg 30, D-20537 Hamburg

Tel: +49 (0)40 227 03 - 5060, Fax: +49 (0)40 227 03 - 1060, info@bestdienstleister.de

# Teilnahmebedingungen des Wettbewerbs

## „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“

### Wer kann am Wettbewerb teilnehmen?

Am Wettbewerb können alle Dienstleistungsunternehmen mit Geschäftstätigkeit in Deutschland teilnehmen, sowohl mit B2B- als auch mit B2C-Ausrichtung.

### Wer ist Vertragspartner?

Der Vertrag über die Teilnahme am Wettbewerb wird geschlossen mit der Faktenkontor GmbH, Normannenweg 30, 20537 Hamburg, Tel.: 040/227 03-7961, Fax: 040/227 03-7961. Die Faktenkontor GmbH stellt die Rechnung über die Teilnahmegebühr aus.

### Welche Leistungen werden erbracht?

#### Managementfragebogen

Die teilnehmenden Unternehmen erhalten einen Managementfragebogen, in dem auf der Basis des 7K-Modells der Universität St. Gallen die Kundenorientierung abgefragt wird. Eine nicht fristgerechte Beantwortung des Managementfragebogens bis zum 15. Dezember 2010 führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung stattfinden kann.

#### Kundenzufriedenheitsbefragung

Angestrebt werden 100 Interviews je teilnehmendem Unternehmen im 4. Quartal 2009, soweit dies bei gegebener Kundenzahl möglich ist. In Abhängigkeit vom Kundenkontakt erfolgt die Befragung am Point of Sale oder telefonisch (CATI). Für die telefonische Befragung werden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, 1.000 (10faches Oversampling) per Zufall ausgewählte oder bei Unternehmen mit weniger als 1.000 Kunden alle Kundenadressen in einem fest definierten Selektionsverfahren und Datenformat inklusive Telefonnummern einen Monat nach Anmeldung, spätestens bis zum 15. November 2010, zur Verfügung zu stellen. Die Definitionen zum Selektionsverfahren und zum Datenformat werden den Unternehmen nach der Anmeldung zum Wettbewerb zugesandt. Sollte wider Erwarten diese Anzahl von Kundenadressen nicht ausreichen, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, wird das teilnehmende Unternehmen um die Nachlieferung weiterer Adressen gebeten. Sollten zu wenig Adressen zur Verfügung gestellt werden, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, muss die Marktforschung nach Ausschöpfen der vorhandenen Datensätze beendet werden. In diesem Fall entsteht keinerlei Anspruch auf Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung oder auf Rückzahlung von Teilnahmeentgelten.

Dienstleistungsunternehmen ohne Vertragskunden stellen eine Adressliste aller ihrer deutschen Standorte (Verkaufsstellen/Geschäftsstellen) inkl. Öffnungszeiten zur Verfügung und stellen dem durchführenden Marktforschungsinstitut eine Berechtigung für Point-of-Sale-Kundenbefragungen mit der Gültigkeit für den Zeitraum vom 15. September bis zum 15. Dezember 2010 zur Verfügung. Eine nicht fristgerechte Bereitstellung der zuvor genannten Unterlagen und Daten führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung für das Unternehmen stattfinden kann.

#### Unternehmens-Audit

Auf Basis der Ergebnisse aus dem Managementfragebogen und der Kundenzufriedenheitsbefragung wird ein vorläufiges Ranking erstellt. Die besten Unternehmen werden von dem I.VW HSG der Universität St. Gallen und der ServiceRating GmbH ab Januar 2011 angesprochen, um ein Unternehmens-Audit binnen 4 Wochen zu vereinbaren. Für dieses Audit reisen Auditoren des I.VW HSG der Universität St. Gallen und der ServiceRating GmbH zum Unternehmenssitz in Deutschland an und lassen sich die konkrete Umsetzung der Kundenorientierung im Unternehmen vorstellen. Die konkrete Ausgestaltung des Audits wird zwischen dem Unternehmen und dem jeweiligen Auditor besprochen. Eine nicht fristgerechte Terminvereinbarung für das Audit führt dazu, dass das Unternehmen sich nicht unter den Top 10-Unternehmen im Ranking positionieren kann.

#### Top-50-Ranking

Die gesamte Bewertung aller Unternehmen wird einer Jury vorgelegt, die sich aus Vertretern des Initiatorenkreises zusammensetzt. Diese Jury legt abschließend das Top-50-Ranking der kundenorientiertesten Unternehmen aus dem Wettbewerb fest. Dieses Ranking bildet die Basis für alle nachfolgenden Veröffentlichungen. Die Teilnehmer am Wettbewerb erklären sich unwiderruflich bereit, im Falle einer Positionierung unter den Top-50-Unternehmen veröffentlicht werden zu dürfen. Alle Unternehmen, die nicht zu den Top-50-Unternehmen gehören, werden nicht genannt und bleiben anonym. Eine Verlängerungs- oder Verkürzung des Rankings ist durch den Organisator möglich.

#### Teilnahme an der Preisverleihung

Alle Wettbewerbsteilnehmer werden zur festlichen Preisverleihung – voraussichtlich im März 2011 – eingeladen.

#### Siegel „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2011“

Alle im Ranking genannten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Siegels „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2011“. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Siegel in ihrer Außendarstellung bis einschließlich Februar 2012 zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist ausgeschlossen und kann zu Abmahnungen führen. Das Siegel darf in keiner Form verfälscht oder beschnitten werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung innerhalb des Wettbewerbs ist ebenso verboten.

#### Prämierung

Die drei besten Unternehmen im Ranking werden gesondert prämiert. Darüber hinaus verleiht die Jury Branchen- und Sonderpreise.

#### Berichterstattung im Handelsblatt

Das Handelsblatt wird als Medienpartner des Wettbewerbs ausführlich berichten.

#### Vertraulichkeit der Daten

Die Initiatoren des Wettbewerbs – das Handelsblatt, das I.VW HSG der Universität St. Gallen, die ServiceRating GmbH sowie die Faktenkontor GmbH verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen zu gewährleisten. Die zur Verarbeitung überlassenen Kundendaten für die Kundenzufriedenheitsbefragung unterliegen den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

#### Zahlungsbedingungen

Eine Rechnung über die Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch die Faktenkontor GmbH gestellt. Diese Teilnahmegebühr ist binnen 14 Tagen fällig. Sollten Forderungen nicht fristgerecht beglichen werden, steht es den Wettbewerbsveranstaltern frei, das Unternehmen aus dem Wettbewerb auszuschließen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Forderungen hat.

#### Regelung bei Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung

Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung bis zum 30.06.2010 wird dem teilnehmenden Unternehmen 80 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet, die das Unternehmen an Faktenkontor GmbH überwiesen hat. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 30.09.2010 bekommt das Unternehmen 60 Prozent von seiner Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 30.10.2010 bekommt das Unternehmen 40 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung nach dem 01.11.2010 ist eine Rückzahlung von Teilnahmeentgelten nicht mehr möglich.

#### Sonstige Bedingungen

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Teilnahme am Wettbewerb. Der Rechtsweg ist im gesamten Wettbewerb ausgeschlossen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Faktenkontor GmbH (<http://www.faktenkontor.de/RechtlicheHinweise.html>).

#### Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie etwaige Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sie sind als solche zu bezeichnen. Die Schriftform ist auch für eine Änderung dieser Klausel bzw. für einen Verzicht der Parteien auf die Schriftform zu wahren. Mündliche Abreden außerhalb dieser Vereinbarung sind unwirksam. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Faktenkontor GmbH.

Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Leistungs- und Erfüllungsort ist Hamburg. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, einschließlich solcher aufgrund oder in Ausführung dieser Vereinbarung eingegangener Verpflichtungen, ist Hamburg.

Sollte eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung aus irgendeinem Grund rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte diese Vereinbarung eine Lücke aufweisen, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt werden. Anstelle der unwirksamen und undurchführbaren Bestimmungen oder in Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen des rechtlich zulässigen dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt haben oder gewollt haben würden. Beruht die Ungültigkeit einer Bestimmung auf einem darin angegebenen Maß der Leistung oder Zeit (Frist oder Termin), so soll ein dem Gewollten möglichst nahe kommendes rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit an die Stelle des Vereinbarten treten.

Hamburg, den 12. März 2010