

Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2013



DAS ORIGINAL!

8 Jahre Erfahrung

- + 75.000 Kundenbefragungen
- + 800 Managementbefragungen
- + 140 Analysepräsentationen
- + 1.600 Medienveröffentlichungen
- + 110 Fachartikel

Jetzt anmelden für den Wettbewerb 2013



Was ist der Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“

- „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ ist seit 2006 der führende Wettbewerb zum Thema Kundenorientierung für Unternehmen aller Branchen.
- Mit der ganzheitlichen Messung der Kundenorientierung durch Erhebung des Kundenerlebens UND der Managementstrategien bietet er einen innovativen Zugang zur Beurteilung und Weiterentwicklung für das Servicemanagement.
- Der Wettbewerb wurde von der Universität St. Gallen, dem Handelsblatt und ServiceRating ins Leben gerufen und macht seitdem ausgezeichnete Kundenorientierung für Konsumenten sichtbar.
- Die Schirmherrschaft übernimmt das Institut für Führung und Personalmanagement der Universität St. Gallen.
- Abfrage und Erhebung von mitarbeiterbezogenen Themen wie kundenorientierte Führung und Energie im Kundenservice.



Was Ihnen die Teilnahme bringt:

- + Umfangreiche Berichterstattung im Handelsblatt
- + Branchenübergreifendes und fundiertes Benchmarking durch die ganzheitliche Messung der Kundenorientierung
- + Einzigartiges Stärken- und Schwächen-Profil aus Kunden- sowie aus Managementsicht
- + Gesonderte Auszeichnung als kundenorientiertester Dienstleister für die Branchenbesten sowie Sonderpreise für herausragende Einzelleistungen
- + Signalwirkung für Kunden durch das Siegel „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ für die 50 besten Unternehmen
- + Teilnahme am Netzwerk der Besten - Austausch auf Vorstands- und Geschäftsführerebene und Teilnahme an der Service-Akademie mit Best-Practice-Vorträgen im März 2013

Wer kann teilnehmen?

Am Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2013“ können alle in Deutschland tätigen Unternehmen, die Dienstleistungen erbringen, teilnehmen. Die Teilnahme ist für rechtlich eigenständige Gesellschaften oder Gesamtunternehmen, die am Markt unter einer Marke agieren, möglich. Alle Dienstleister mit B2C- und B2B-Kunden sind zum Wettbewerb eingeladen.

Die Teilnahme wird bis zur Veröffentlichung der 50-Besten-Liste vertraulich behandelt. Unternehmen, die sich nicht unter den Top 50 platzieren, bleiben anonym. Die 50-Besten-Liste wird erstmals zur Preisverleihung im März 2013 und anschließend im Handelsblatt veröffentlicht.

Anmeldeschluss: 28. September 2012

Wie läuft der Wettbewerb ab?

- | | |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| • Anmeldung der Teilnehmer | bis 28. September 2012 |
| • Versand der Managementfragebögen | ab 03. September 2012 |
| • Bereitstellung von Daten der Kundenbefragung | spätestens bis 15. Oktober |
| • Rücksendung der Managementfragebögen | bis 15. November 2012 |
| • Feldphase Kundenbefragung | 14. September bis 14. Dezember 2012 |
| • Unternehmens-Audit | 31. Januar bis 19. Februar 2013 |
| • Preisverleihung/Veröffentlichung/Service-Akademie | März 2013 |



Kundenorientierung – Auszeichnung mit sieben Siegeln

Die Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen wird auf Grundlage des 7-K-Modells der Universität St. Gallen bewertet. Sie macht den abstrakten Begriff „Kundenorientierung“ an sieben Dimensionen fest: Kundenorientierung beginnt beim Vorstand und hört beim einfachen Angestellten auf (Kundenorientierung). Die richtige Auswahl und Motivation der Mitarbeiter und Partner schafft die nötige Servicebereitschaft bei allen am Geschäft Beteiligten (Kompetenz). Beratung und Servicequalität werden täglich neu auf den Prüfstand gestellt (Kontrolle). Gegenüber dem Kunden sollen Marktleistungen sowie die Ansprüche des Kunden möglichst deckungsgleich sein (Konfiguration). Dafür fördert das Unternehmen den Dialog mit dem Verbraucher bzw. Geschäftspartner (Kommunikation). Das Leistungsangebot wird durch

Kooperationspartner erweitert (Kooperation). Abschließend gilt es, den Erfolg versprechenden Kunden zu entdecken und sich auf ihn zu fokussieren (Kommerzialisierung). Alle sieben Dimensionen wirken nicht isoliert, vielmehr greifen sie ineinander und verstärken sich im Idealfall gegenseitig. Für den Wettbewerb wird die Kundenorientierung der Unternehmen in verschiedenen Stufen untersucht:

- + Managementfragebogen
- + Kundenzufriedenheitsanalyse bei 100 Kunden
- + Unternehmens-Audit bei den Besten

Aus den Ergebnissen ergibt sich das Ranking der 50 kundenorientiertesten Dienstleister.



Start-Paket EUR 4.900

Steigen Sie ein in den Wettbewerb und buchen Sie das Start-Paket! Wir führen für Sie eine Kundenbefragung durch und befragen Ihr Management. Profitieren Sie von einer ausführlichen Berichterlegung mit Benchmarkvergleich und Stärken-Schwächen-Analyse. Nutzen Sie das Wettbewerbs-Logo bei einer Platzierung unter den Top 50 als Qualitäts-Marketinginstrument.

- + 7-K-Modell
- + Wettbewerbsteilnahme 2013
- + Kundenbefragung
- + Managementbefragung
- + Bei Top-Platzierung Unternehmens-Audit vor Ort
- + Standard-Report (ca. 50 Seiten)
- + Bei Top-50-Platzierung Logo-Bereitstellung
- + Teilnahme an der Preisverleihung (mit einer Person)
- + Teilnahme an der Service-Akademie „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ mit einer Person (Best-Practice-Vorträge, Austausch der besten Dienstleister)



Individual-Paket EUR 6.900

Steigern Sie Ihren Nutzen aus dem Wettbewerb und buchen Sie das Individual-Paket! Vergleichen Sie sich mit den Besten und speziell mit Teilnehmern aus Ihrer Branche. Gehen Sie über das 7-K-Modell hinaus und prüfen Sie auch spezifische Aspekte. Entwickeln Sie Ihre Kundenorientierung durch Anregungen über Best Practice-Beispiele.

- + 7-K-Modell
- + Wettbewerbsteilnahme 2013
- + Kundenbefragung
- + Managementbefragung
- + Bei Top-Platzierung Unternehmens-Audit vor Ort
- + Individual-Report (ca. 130 Seiten), inkl. Best Practices und Branchenvergleich
- + Zeitreihenanalyse bei Folgeteilnahme
- + Bei Top-50-Platzierung Logo-Bereitstellung
- + Teilnahme an der Preisverleihung (mit zwei Personen)
- + Teilnahme an der Service-Akademie „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ mit zwei Personen (Best-Practice-Vorträge, Austausch der besten Dienstleister)



Premium-Paket EUR 9.500

Steigen Sie ein in den Entwicklungsprozess und buchen Sie das Premium-Paket! Wir begleiten Sie über die Wettbewerbsteilnahme. Treten Sie in den Dialog ein und lassen Sie sich inspirieren durch die Service-Akademie.

- + 7-K-Modell
- + Wettbewerbsteilnahme 2013
- + Kundenbefragung
- + Managementbefragung
- + Bei Top-10-Platzierung Unternehmens-Audit vor Ort
- + Individual-Report (ca. 130 Seiten), inkl. Best Practices und Branchenvergleich
- + Zeitreihenanalyse bei Folgeteilnahme
- + Bei Top-50-Platzierung Logo-Bereitstellung
- + Teilnahme an der Preisverleihung (mit vier Personen)
- + Teilnahme an der Service-Akademie „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ mit vier Personen (Best-Practice-Vorträge, Austausch der besten Dienstleister)
- + Analyse-Präsentation und Begleitung des Unternehmens über eine individuelle Präsentation vor Ort

**SONDERKONDITIONEN
FÜR FRÜHBUCHER!**
Anmeldung bis 29. Juni 2012: 10% Rabatt
Anmeldung bis 31. Juli 2012: 5% Rabatt



FAX-Antwort an ServiceRating
Fax: +49 221 – 16 88 2 88 99

JETZT ANMELDEN!

Für Rückfragen stehen Ihnen
Herr Thorsten Peter (Geschäftsführer) und
Frau Nina Germanska zur Verfügung
germanska@servicerating.de
Tel: 0221 - 16 88 2 88 32

- Ja, wir möchten am Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2013“ teilnehmen und melden uns verbindlich an.

Wir wählen das Leistungspaket:

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <input type="radio"/> Start-Paket: Datenerhebung, Analyse und Benchmark-Gesamt | 4.900 € |
| <input type="radio"/> Individual-Paket: Datenerhebung, Detailanalyse und Branchen-Benchmark | 6.900 € |
| <input type="radio"/> Premium-Paket: Individual-Paket plus Analysepräsentation und Workshop vor Ort | 9.500 € |

Rabattangebote

- | | |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| <input type="radio"/> Verbindliche Anmeldung bis zum 29. Juni 2012 | 10% |
| <input type="radio"/> Verbindliche Anmeldung bis zum 31. Juli 2012 | 5% |

Ansprechpartner:

Name:	Vorname:
Firma:	Branche:
Funktion	Straße:
PLZ/Ort:	Telefon:
Fax:	E-Mail:

- Die Teilnahmebedingungen auf der folgenden Seite haben wir zur Kenntnis genommen.

Datum: Unterschrift:

Kontakt: Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“,
ServiceRating GmbH, Gustav-Heinemann-Ufer 72, D-50968 Köln
Tel: +49 (0)221-16 88 288-32, Fax: +49 (0)221-16 88 288 99



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 mit der ServiceRating GmbH, Gustav-Heinemann-Ufer 72, Tel.: + 49 221-168 828 8-32, Fax: +49 221-168 828 899 geschlossen. Die ServiceRating GmbH stellt die Rechnung über die Teilnahmegebühr aus. Die ServiceRating GmbH bedient sich zur Durchführung der Kundeninterviews sowie zur Auswertung der dadurch enthaltenen Daten der YouGov Deutschland AG sowie der psychonomics field GmbH. Das teilnehmende Unternehmen erklärt sich mit der Einschaltung dieser Unternehmen ausdrücklich einverstanden.

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 2012 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 2012, soweit dies bei gegebener Kundenzahl möglich ist. In Abhängigkeit vom Kundenkontakt erfolgt die Befragung am Point of Sale, telefonisch oder online. Point-of-Sale-Befragungen führen zu einem Aufpreis in Höhe von 350 € zzgl. der ges. MwSt. Für die telefonische Befragung werden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, mind. 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 aktueller Telefonnummern einen Monat nach Anmeldung, spätestens bis zum 15. November 2012, zur Verfügung zu stellen. Die Definitionen zum Selektionsverfahren und zum Datenformat werden den Unternehmen nach der Anmeldung zum Wettbewerb zugesandt. Sie erhalten eine standardisierte Datenschutzvereinbarung der ServiceRating GmbH, welche den Umstand berücksichtigt, dass sich die ServiceRating GmbH zur Durchführung der Kundeninterviews und Auswertung der enthaltenen Daten sowohl der YouGov Deutschland AG als auch der psychonomics field GmbH bedient. Die ServiceRating GmbH verpflichtet sowohl die YouGov Deutschland AG als auch die psychonomics field GmbH auf die Einhaltung des Datenschutzes nach Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Individuelle Anpassungen der Datenschutzvereinbarung sind gegen eine Gebühr in Höhe von 250 € zzgl. der ges. MwSt. möglich. 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 Wettbewerbssteilnahme 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 2012 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 IFPM der Universität St. Gallen und der ServiceRating GmbH ab Januar 2013 angesprochen, um ein Unternehmens-Audit binnen 4 Wochen zu vereinbaren. Für dieses Audit reisen Auditoren der Universität St. Gallen und/oder 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 Verlängerung- oder Verkürzung des Rankings ist durch den Organisator möglich.

Teilnahme an der Preisverleihung

Alle Wettbewerbsteilnehmer werden zur festlichen Preisverleihung – voraussichtlich im März 2013 – eingeladen. Im Start-Paket ist 1 Teilnehmer für die Preisverleihung enthalten, im Individual-Paket zwei Teilnehmer, im Premium-Paket sind vier Teilnehmer enthalten. Jede weitere Person des angemeldeten Unternehmens kann zu einem Preis von 150,- Euro teilnehmen.

Siegel „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2013“

Alle im Ranking genannten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Siegels „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2013“. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Siegel in ihrer Außerdarstellung bis einschließlich Februar 2014 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 besten Unternehmen im Ranking werden prämiert. Darüber hinaus verleiht die Jury Branchen- und Sonderpreise.

Vertraulichkeit der Daten

Die Initiatoren des Wettbewerbs – das Handelsblatt, das IFPM der Universität St. Gallen, die ServiceRating GmbH, die YouGov Deutschland AG und die psychonomics field GmbH – verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen zu gewährleisten.

Zahlungsbedingungen

Eine Rechnung über die Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch die ServiceRating 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 Wettbewerbssteilnahme

Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme bis zum 30.06.2012 wird dem teilnehmenden Unternehmen 80 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet, die das Unternehmen an ServiceRating GmbH überwiesen hat. Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme vor dem 30.09.2012 bekommt das Unternehmen 60 Prozent von seiner Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme vor dem 30.10.2012 bekommt das Unternehmen 20 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme nach dem 01.11.2012 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.

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. Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Leistungs- und Erfüllungsort ist Köln. 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 Köln. 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.