

Business-Breakfast

„Kundenorientierung ist kein Projekt, sondern eine Haltung“

Vergangenen Freitag luden die Initiative Top Service Österreich und Swiss Life Select Österreich zu einem best-practice Austausch rund um Kunden- und Serviceorientierung in die Swiss Life Select Zentrale in Wien. Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich und Swiss Life Select CEO Christoph Obererlacher diskutierten mit 40 Unternehmensvertretern unterschiedlichster Branchen über den Wandel vom produkt- zum kundenorientierten Unternehmen.

Wien, 17. Februar 2017 – Dr. Barbara Aigner strich heraus, dass Kundenorientierung kein Projekt einer Abteilung sein kann, sondern eine Geisteshaltung, eine Kultur im Unternehmen sein muss. Das Einbeziehen der Kunden in den Produkt- oder Service Entwicklungs-Zyklus sei noch immer nicht Standard. Sie zeigte anhand der Ergebnisse der Top-Service Studien, dass das Thema „maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen“ immer noch ein Stiefkind in vielen Unternehmen ist. Bei 30 bis 35 Prozent der befragten Kunden gebe es eine Bereitschaft ihre Daten zur Verfügung zu stellen, wenn sie im Gegenzug individuellere Leistungen vom Unternehmen bekommen. „Fatal ist, dass in Krisenzeiten das Thema Kunde komplett auf die Seite geschoben wird. Aigner ortet aber eine beginnende Renaissance für Kundenorientierung.

An konkreten Beispielen zeigte Swiss Life Select Marketingleiterin Alexandra Nagy, wie Kundenorientierung und Servicequalität beim weltweit agierenden Finanzberater verankert werden. Auch sie stellte ein intensives, abteilungsübergreifendes Arbeiten an der Kundenorientierung und an der Unternehmenskultur in den Mittelpunkt. „Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass es nicht nur die großen und kostspieligen Projekte sind, die zum Erfolg führen.“ So zeigte sich beispielsweise, dass es einen immensen Einfluss auf die Weiterempfehlungsquote hat, wenn ein Folgetermin nach der Beratung vereinbart wird. Oder dass das Sichtbarmachen von Kunden in den Unternehmenszentralen (z.B. werden Besprechungsräume nach tatsächlichen Kunden benannt) große Wirkung mit wenig Aufwand erziele. „Es ist zusätzlich immer förderlich, wenn man klare Ergebnisse oder Auszeichnungen von neutraler Stelle vorlegen kann. Wieviele Kunden gehalten wurden, wie sich Zufriedenheitswerte oder Mitarbeiter-Engagement entwickeln, interessiert auch das Top-Management, weiß Nagy.

Das Leistungs- & Serviceversprechen von Swiss Life Select beinhaltet eine auf Schweizer Zuverlässigkeit beruhende, lebensbegleitende Konzeptberatung nach dem Best-Select-Prinzip. Dass dieses Versprechen Maßstab für Qualitätsanspruch und Beratungsleistung ist, zeigen die Auszeichnungen, die das Unternehmen regelmäßig von externen Instituten erhält. "Die Auszeichnung, die wir für unseren Kundenservice erhalten, zeigt, dass unser Qualitätsanspruch an Beratungs- und Betreuungsleistung für uns eine priorisierte Zielgröße ist. Ganz bewusst wollen wir uns weiterhin an diesen guten Ergebnissen messen lassen", betont Christoph Obererlacher, CEO von Swiss Life Select Österreich. Das Top Service Austria-Qualitätssiegel „Top Service“ für exzellente Kundenorientierung bestätigt die hervorragende Kundenorientierung des Finanzdienstleisters.

Mit dabei u.a.: Raiffeisen Leasing COO Beat Mungenast, Austrian Airlines Vice President Cabin Operations Vera Diana Renner, Schoellerbank Vorstandsvorsitzender Franz Witt-Döring, Scanpoint Prokurist Robert Hrabovszky, Samsung Kundenservice Leiter Peter Benedet, Schindler Marketingleiter Michael Uher, Uniqa Customer Experience Leiterin Tina Thron

Über Top Service ÖSTERREICH:

Der Wettbewerb Top Service Österreich ist Österreichs ganzheitlicher und branchenübergreifender Award für Servicequalität und Kundenorientierung. Eine objektive Analyse stellt Kultur, Strategie und Aktivitäten von Unternehmen hinsichtlich Kundenorientierung auf den Prüfstand und liefert Vergleichsdaten (Benchmarks). 2016 erhielt Swiss Life Select neben 11 weiteren Unternehmen das Top Service Gütesiegel für besondere Kundenorientierung. In den vergangenen Jahren zählten Unternehmen wie A1, DHL Express, ÖAMTC Fahrtechnik, T-Mobile, die ÖBB, Wien Energie, Hofmann Personal u.a. zu den ausgezeichneten Teilnehmern. Wissenschaftlicher Partner ist Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, Direktor des Instituts für marktorientierte Unternehmensführung (IMU) an der Universität Mannheim. Die Preisverleihung für 2017 findet am 8. Juni 2017 in Wien statt. www.top-service-oesterreich.at

Rückfragehinweis:

Alexandra Nagy, MSc MBA

Head of Strategic Marketing, Communications & Sales Management

Swiss Life Select Österreich GmbH

Wiedner Hauptstraße 120-124

1050 Wien

Telefon +43 1 716 99 - 62

Fax +43 1 716 99 - 30

Mobil +43 676 44 55 013

alexandra.nagy@swisslife-select.at

<http://www.swisslife-select.at>

Mag. Patrick Schlager

Strategic Marketing, Communications & Sales Management, Media Relations

Swiss Life Select Österreich GmbH

Wiedner Hauptstraße 120-124

1050 Wien

Telefon +43 1 716 99 - 983

Fax +43 1 716 99 - 31

patrick.schlager@swisslife-select.at

<http://www.swisslife-select.at>

Über Swiss Life Select Österreich

Swiss Life Select Österreich ist Marktführer unter den österreichischen Finanzberatern mit rund 96.000 Kunden mit laufenden Verträgen aus den letzten fünf Jahren. Als selbständige Vertriebspartner sind in ganz Österreich rund 300 Berater tätig. In der Swiss Life Select-Zentrale sind mehr als 80 Mitarbeiter beschäftigt. Swiss Life Select Österreich ist Teil der international tätigen Swiss Life-Gruppe. Die Swiss Life-Gruppe mit Sitz in Zürich ist ein führender europäischer Anbieter von umfassenden Vorsorge- und Finanzlösungen und geht auf die 1857 gegründete Schweizerische Rentenanstalt zurück. Die Swiss Life-Gruppe betreut mehr als 4 Mio. Kunden im Privat- und Firmenkundensegment, beschäftigt rund 7.000 Mitarbeiter und zählt rund 4.500 lizenzierte Finanzberater. Die Kernmärkte sind die Schweiz, Frankreich und Deutschland. Darüber hinaus ist Swiss Life mit der Marke Swiss Life Select in Österreich, Tschechien, Schweiz und Deutschland präsent. Die Aktie der Swiss Life Gruppe notiert an der SIX Swiss Exchange.