

Beste Wertung für Bauknecht Internetauftritt

## Servicestudie „Großelektrohersteller 2016“: Bauknecht Kundendienst unter den Top 3

**Juni 2016:** In der aktuellen Servicestudie „Großelektrohersteller 2016“ vom Deutschen Institut für Service-Qualität DISQ landet Bauknecht wiederholt unter den Top 3 Anbietern in Deutschland. Die Tester wählten außerdem die Webseite des Unternehmens wegen ihres hohen Informationswerts auf Platz 1. Für Bauknecht ist dieses Ergebnis der vom Nachrichtensender n-tv in Auftrag gegebenen Studie eine Bestätigung der eigenen langfristig angelegten Service-Strategie.

„Wir bei Bauknecht tun alles, um Verbrauchern und Händlern marktgerechte Servicelösungen anzubieten“, sagt René Spoida, Director Consumer Services Deutschland und Österreich bei der Bauknecht Hausgeräte GmbH. „Dass dies auch das DISQ als unabhängiges Institut bestätigt, freut uns sehr.“

Im Rahmen der Studie „Großelektrohersteller 2016“ stellte das DISQ von Januar bis April 2016 die Servicequalität von insgesamt 11 Großelektroherstellern auf den Prüfstand. Nach insgesamt mehr als 300 Servicekontakten per E-Mail und per Telefon beurteilten die Testkunden den Support und die Beratungsqualität und wählten Bauknecht so unter die Top 3 aller getesteten Anbieter. Darüber hinaus analysierten geschulte Nutzer Inhalte und Anwenderfreundlichkeit der Unternehmens-Webseiten und kommen zu einem höchst erfreulichen Ergebnis.

### Hebt sich von anderen ab: [www.bauknecht.de](http://www.bauknecht.de)

Bauknecht bietet den besten Internetauftritt aller Hersteller. Die Tester loben die Funktionen und Inhalte, die nicht zum Branchenstandard zählten – dazu gehören der Produktvergleich, die Angabe der Garantieleistungen beim Produkt, Zubehöreempfehlungen, die Händler-Suchfunktion und das Newsletter-Angebot. „Die Gestaltung der Website ist modern, übersichtlich und hebt sich von anderen ab“, fasst einer der Nutzer zusammen. „Zudem sind die Kontaktdaten schnell zu finden und die Garantieleistungen sind zum Herunterladen bei den Geräten hinterlegt.“ Die Optik von [www.bauknecht.de](http://www.bauknecht.de) erhielt das beste Urteil im Test – auch Struktur sowie Verständlichkeit der Texte konnten punkten. Positive Erwähnung findet auch die Beantwortung von Anfragen per E-Mail – Bauknecht antwortete stets korrekt und im Vergleich mit anderen Herstellern schnell.



## **Doppelte Bestätigung: DISQ-Servicestudie und Deutschland Test**

Erst im Mai hat der Bauknecht Kundendienst von Verbrauchern zum zweiten Mal in Folge die Note „SEHR GUT“ erhalten – zu diesem Ergebnis kam der aktuelle DEUTSCHLAND TEST vom Wirtschaftsmagazin Focus Money und dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue. Die Befragung von mehr als 1.300 Kunden bescheinigte dem mobilen Kundendienst von Bauknecht erstklassige Arbeit.

„Diese doppelte Bestätigung ist natürlich Ansporn für uns, den Dienst am Kunden immer weiterzuentwickeln und auf die nächste Stufe zu heben“, so René Spoida. „Damit geben wir dem positiven Serviceerlebnis als Differenzierungsmerkmal noch stärkeres Gewicht und bedienen die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden.“

## **Bauknecht Hausgeräte und Whirlpool Corporation**

Die 1919 gegründete Bauknecht Hausgeräte GmbH entwickelt, fertigt und vertreibt Hausgeräte rund um die Themen Kochen, Backen, Spülen, Waschen, Trocknen, Kühlen und Gefrieren. Seit 1991 ist Bauknecht Teil der Whirlpool Corporation.

Whirlpool EMEA ist mit ca. 24.000 Mitarbeitern und Vertriebsbüros in mehr als 30 Ländern in Europa, dem Mittleren Osten und Afrika und Produktionsstätten in acht Ländern ein Geschäftssegment der Whirlpool Corporation (NYSE: WHR). Mit einem Jahresumsatz von ca. 21 Milliarden US-Dollar, 97.000 Mitarbeitern und 70 Produktions- und Technologieforschungszentren weltweit im Jahr 2015 ist die Whirlpool Corporation einer der weltweit führenden Hersteller und Anbieter von Haushaltsgeräten. Das Unternehmen vermarktet Whirlpool, KitchenAid, Maytag, Consul, Brastemp, Amana, Bauknecht, Jenn-Air, Indesit, Hotpoint und andere große Markennamen in nahezu allen Ländern der Welt. Die europäische Zentrale befindet sich in Comerio (VA), Italien. Weitere Informationen zum Unternehmen unter [www.whirlpoolcorp.com](http://www.whirlpoolcorp.com) und [www.bauknecht.eu](http://www.bauknecht.eu) oder auf Twitter @WhirlpoolCorp.

## **Ihre Ansprechpartner:**

Kerstin Triebener

Bauknecht Hausgeräte GmbH

Tel. 0711-81071-1271

[kerstin\\_triebener@whirlpool.com](mailto:kerstin_triebener@whirlpool.com)

[www.bauknecht.de](http://www.bauknecht.de)

Volker Matheis

Emanate GmbH

Tel. 089-12 44 5-180

[bauknecht@emanatepr.com](mailto:bauknecht@emanatepr.com)