

Bauknecht Kundendienst unter den Top 4 in Deutschland bei Kundenzufriedenheits-Umfrage

### **Ausgezeichnet: Bauknecht Kundendienst ist „SEHR GUT“**

**Mai 2017:** Der mobile Kundendienst von Bauknecht leistet aus Sicht der Verbraucher erstklassige Arbeit. Das ist das Ergebnis des aktuellen DEUTSCHLAND TEST vom Wirtschaftsmagazin Focus Money und dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue. Die Befragung von mehr als 1.200 Kunden ergab für den Bauknecht Kundendienst die Note „SEHR GUT“ – und das bereits zum dritten Mal in Folge.



Kunden erwarten nicht nur beste Produktqualität, sondern auch optimalen Kundenservice. Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und Kompetenz sind die Grundvoraussetzungen für besten Service am Markt. Das erneut sehr gute Ergebnis ist eine hervorragende Auszeichnung für das Team rund um Matteo Liscaio, Head of Consumer Services Germanics für die Bauknecht Hausgeräte GmbH. „Unsere Geräte sind von erstklassiger Qualität und daher zuverlässig und langlebig“, so Liscaio. „Und für den Fall, dass doch einmal etwas sein sollte, haben wir unseren Kundendienst bestens aufgestellt und entwickeln ihn konsequent weiter. Es ist ein wichtiges Signal an unsere Endkunden und Handelspartner, denn wir bei Bauknecht tun alles, um Verbrauchern und Händlern marktgerechte Servicelösungen anzubieten. Dass dies auch ein unabhängiges Testinstitut bestätigt, freut uns sehr.“

### **Ganzheitlicher Service**

Bauknecht verfolgt einen langfristigen und ganzheitlichen Ansatz, wenn es um Kundenzufriedenheit geht. Der Kunde steht zu jedem Zeitpunkt im Mittelpunkt, mit Beginn der Produktentwicklung bis zur Betreuung nach dem Kauf. Die positive Bewertung in den Kategorien Termintreue und Servicemitarbeiter ist für Bauknecht Bestätigung und Ansporn zugleich, den Standard kontinuierlich hoch zu halten. „Mit dem emotionalen Leitspruch 'Für mich und mein Zuhause' bringen wir kurz und bündig zum Ausdruck, wofür unsere Hausgeräte stehen: Sie sind die zuverlässigen Alltagshelfer, die in jedem Moment die richtige Hilfestellung geben“, erklärt Liscaio. „Daher ist es besonders wichtig, dass ein verlässlicher und ausgezeichnete Kundenservice im Hintergrund zur Verfügung steht, wenn die Kunden Unterstützung benötigen. Hierfür sind insbesondere drei Eckpfeiler elementar: (I) Der Service für unsere Haushaltsgeräte wird bundesweit durch unsere eigenen Service Techniker als

auch durch unsere autorisierten Vertragspartner gewährleistet, (II) die intensiven Schulungen aller Mitarbeiter sowie (III) der direkte Draht über das Call Center.“

Die Servicepartner von Bauknecht werden auf Basis unterschiedlicher Kriterien auditiert und zertifiziert, damit überall gleiche Standards garantiert sind, klare Sichtbarkeit und Transparenz bis hin zum Kunden herrscht. Die Partner erhalten interessante Vorteile und können so einen noch besseren Service für den Endkunden gewährleisten. Zusätzlich führt Bauknecht eine konstante Optimierung der Werkskundendienst-Struktur durch. Je schneller die Techniker vor Ort sind, um so höher ist die Kundenzufriedenheit. „Wir bereiten sie professionell mit intensiven Schulungen auf die Produkte, die Reparatur und den Umgang mit unseren Kunden vor“, sagt Liscaio weiter. „Für den Verbraucher ist es dabei unerheblich, ob der Werks- oder Vertragskundendienst die Reparatur durchführt, denn unser hoher Anspruch an das Serviceerlebnis ist identisch.“

Für den Werkskundendienst von Bauknecht als auch für die Servicepartner bietet die technische Hotline von Bauknecht Unterstützung und kann bei technischen Fragen oder besonderen Herausforderungen unmittelbar während des Serviceeinsatzes Hilfe leisten.

„Ein kompetenter Kundendienst ist für unsere Kunden ein ausschlaggebendes Kriterium, um sich für ein Gerät der Marke Bauknecht zu entscheiden“, weiß Liscaio. „Und zusätzlich erhalten unsere Produktentwickler aktuelle Rückmeldungen, die bei der Entwicklung von neuen Produktgenerationen direkt mit einfließen, so dass wir uns stetig im Sinne der Kunden weiterentwickeln können.“

### **Details zum 'DEUTSCHLAND TEST' Testverfahren**

Seit 2014 untersucht der DEUTSCHLAND TEST in seiner nunmehr 4. Studie, welche Hersteller den besten Service anbieten. Auch dieses Jahr wurden Kunden in ganz Deutschland nach ihren Erfahrungen mit Herstellern sogenannter weißer Ware in drei Kategorien befragt: Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die mehr als 1.210 Befragten wurden dabei um ihre Meinung zu 14 mobilen Kundendiensten gebeten. Voraussetzung war, dass sie diese innerhalb der vergangenen 24 Monate beauftragt haben. Fragen gab es zu insgesamt 17 Service- und Leistungsmerkmalen – darunter die Erreichbarkeit des Kundendienstes, die Einhaltung von Terminzusagen, die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter und die Kostentransparenz.

### **Bauknecht Hausgeräte und Whirlpool Corporation**

Die 1919 gegründete Bauknecht Hausgeräte GmbH 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, 93.000 Mitarbeitern und 70 Produktions- und Technologieforschungszentren weltweit im Jahr 2016 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 und andere große Markennamen in nahezu allen Ländern der Welt. Die europäische Zentrale befindet sich in Pero (MI), 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)