

Testsieg im Bereich Herstellerservice beim Deutschen Institut für Servicequalität

Bauknecht Kundenservice ist die Nummer Eins in Deutschland

April 2014: Die Deutschen achten beim Kauf von Küche und Geräten vor allem auf eines: Qualität. Das ergab eine Forsa Studie im Auftrag von Bauknecht bereits im Januar 2014. Dass Qualität bei Bauknecht auch vor und nach dem Kauf im Fokus steht, belegt nun das Ergebnis der „Servicestudie Großelektrohersteller 2014“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von n-tv, bei der die Bauknecht Hausgeräte GmbH als klarer Sieger und als einziger von zehn getesteten Herstellern mit der Note GUT (70,3 von 100 erreichbaren Punkten) hervorgeht. Getestet wurden die Websites sowie die telefonische Beratung und der E-Mail-Service der Hausgerätehersteller.



	Ergebnis Serviceanalyse		Telefon		E-Mail		Internet	
	100,0%		50,0%		20,0%		30,0%	
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang
Bauknecht**	70,3	1	68,7	2	63,4	4	77,5	1
AEG**	65,3	2	64,4	3	53,0	8	74,9	3
Siemens	65,0	3	60,5	7	68,8	3	70,0	6
Bosch	65,0	4	55,0	10	74,3	1	75,5	2
Electrolux**	64,7	5	63,0	5	59,8	5	70,8	5
Neff	64,4	6	63,4	4	54,1	7	72,8	4
Miele	63,0	7	62,2	6	56,7	6	68,8	8
Whirlpool**	62,1	8	68,9	1	45,2	9	62,1	9
Constructa	59,6	9	55,6	9	72,1	2	57,8	10
LG Electronics***	48,9	10	56,3	8	0,0	10	69,0	7

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

- * Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht
- ** Im Testzeitraum boten AEG/Electrolux sowie Bauknecht/Whirlpool jeweils identische Rufnummern an. In Rahmen der Mystery-Calls wurden die Anfragen (sowohl bei den Interessenten- als auch bei den Kundengesprächen) explizit zu unterschiedlichen Marken gestellt, ggf. erfolgte je nach Marke eine Weiterleitung des Gesprächs.
- *** Da LG Electronics innerhalb einer Woche weniger als fünf E-Mails beantwortete, erhielt das Unternehmen in diesem Bereich 0 Punkte.

© 2014 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Qualität wird bei Bauknecht seit jeher groß geschrieben – und erhält nun auch das Zertifikat des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die Studie zeigt uns ebenso wie das direkte Feedback, das wir von vielen Kunden erhalten, dass unsere an den Bedürfnissen der Verbraucher ausgerichteten Serviceleistungen positiv wahrgenommen werden“, so René Spoida, Director Consumer Services Deutschland und Österreich bei Bauknecht. „Wir werden diesen Weg konsequent weiter gehen, damit sich unsere Kunden zu jeder Zeit auf die qualifizierte Unterstützung durch uns als Hersteller verlassen können“.

Insbesondere die Unternehmenswebsite, die 2013 im Rahmen des Markenrelaunchs von Bauknecht komplett überarbeitet wurde, fand bei den Testern großen Anklang. Gelobt wurden sowohl die intuitive Bedienung, als auch die detaillierten Produktinformationen und das ansprechende Design. Aber auch die telefonische Beratung und der Service per E-Mail wurden lobend hervorgehoben. Hierbei verwiesen die Tester vor allem auf die kurzen Wartezeiten und die kompetente Beratung bei Bauknecht.

Das Testverfahren im Detail

Die Untersuchung der Großelektrohersteller im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv erfolgte mit Hilfe sogenannter Mystery-Tests, bei denen die Tester sich entweder als Interessenten oder als bestehende Kunden ausgaben, die Fragen zu einem bereits erworbenen Produkt haben. Dabei stand die Frage nach Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Vordergrund der Untersuchung. Im Telefonservice überzeugte Bauknecht, indem 70 Prozent der Gespräche bereits nach weniger als 20 Sekunden zustande kamen und die Mitarbeiter strukturiert, verständlich und glaubwürdig Auskunft erteilten. Bei Anfragen per E-Mail hatten die Tester neben Kompetenz und Freundlichkeit vor allem die Zuverlässigkeit und Reaktionszeiten der Servicemitarbeiter im Visier. Bei Bauknecht bedeutete eine Antwortzeit von durchschnittlich einem Tag und ein freundlicher Ton auch in diesem Segment einen der vorderen Plätze.

Sowohl am Telefon, als auch per E-Mail wurden von den speziell geschulten Testkunden spezifische Rollenspiele mit Fragen aus dem Bereich der Großelektrogerätenutzung verwendet, die in der gleichen Verteilung bei allen getesteten Herstellern zum Einsatz kamen. Die Internetauftritte wurden einer umfangreichen Inhaltsanalyse sowie einem Usability Test unterzogen. Ziel war es, herauszufinden, wie bedienerfreundlich die Seiten sind und wie hoch der Informationsgehalt für einen Kunden ist. „Wir freuen uns sehr, dass unser neu gestalteter Internetauftritt im Test überzeugen konnte“, so Jörn Jacobi, Marketingleiter Germanics bei Bauknecht. „Ein Ziel unseres neuen Markenauftritts ist es, die Marke ins 21. Jahrhundert zu holen und das ist uns im Kernmedium Internet erfolgreich gelungen.“

Bauknecht Hausgeräte und Whirlpool Europe, Mittlerer Osten & Afrika (EMEA)

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 von Whirlpool EMEA. Whirlpool EMEA ist – mit 10.000 Mitarbeitern und Vertriebsbüros in mehr als 30 europäischen Ländern und Produktionsstätten in sechs dieser Länder – eine hundertprozentige Tochter der Whirlpool Corporation. Mit einem Jahresumsatz von 19 Milliarden US-Dollar, 69.000 Mitarbeitern und 59 Produktions- und Technologieforschungszentren weltweit ist die Whirlpool Corporation der weltweit führende Hersteller und Anbieter von Haushaltsgeräten. Das Unternehmen mit Sitz in Benton Harbor, Michigan, USA, vertreibt seine Produkte unter den Markennamen Whirlpool, Maytag, KitchenAid, Jenn-Air, Amana, Brastemp, Bauknecht und anderen großen Markennamen in fast jedem Land rund um den Globus.

Die europäische Zentrale befindet sich in Comerio (VA), Italien. Weitere Informationen zum Unternehmen: www.whirlpoolcorp.com sowie unter www.bauknecht.eu.

Ihre Ansprechpartner:

Kerstin Triebener
Bauknecht Hausgeräte GmbH
Tel. 0711-81071-1271
kerstin_triebener@whirlpool.com
www.bauknecht.de

Nadine Agostini / Sonja Burfeind
Emanate GmbH
Tel. 089-12 44 5-180
bauknecht@emanatepr.com