

Kundendienst unter den Top 5 in Deutschland

Note „Sehr gut“ für Bauknechts Kundendienst

***Juni 2015:** Zum zweiten Mal ermittelte DEUTSCHLAND TEST zusammen mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY die besten Kundendienste in Deutschland. 16 Hausgerätehersteller wurden von 1.263 Befragten jeweils in den Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis beurteilt. Bauknecht erzielte hierbei die Note „Sehr gut“ und ist damit unter den Top 5 Hausgeräteherstellern im Bereich Kundendienst.*

Waschmaschine, Trockner, Kühl- und Gefrierschrank, Backofen und Geschirrspülmaschine sind aus dem deutschen Haushalt nicht mehr wegzudenken: Sie sind ein fester Bestandteil des Alltags, was es um so ärgerlicher macht, wenn sie ihre Aufgaben nicht mehr so erfüllen wie es sich ihre Besitzer wünschen. Do-it-Yourself-Reparaturen sind meistens nicht möglich, aufgrund mangelnder Expertise und fehlenden Ersatzteilen, um so wichtiger ist ein zuverlässiger Kundendienst. „Bauknecht verfolgt einen langfristigen und ganzheitlichen Ansatz, wenn es um Kundenzufriedenheit geht. Der Kunde steht bei Bauknecht zu jedem Zeitpunkt im Mittelpunkt, mit Beginn der Produktentwicklung bis zur Betreuung nach dem Kauf. Alles andere würde unserem Anspruch nicht gerecht werden,“ so René Spoida, Consumer Service Director Germanics für die Bauknecht Hausgeräte GmbH und die Indesit Company Deutschland GmbH. Dass diese Philosophie gelebt wird, zeigen auch die aktuellen Studienergebnisse: So wurde Bauknecht im Jahr 2014 zwar mit der Note „Gut“ ausgezeichnet, hat sich aber damit nicht zufrieden gegeben und weiter in kundenorientierten Lösungen investiert. Eine Strategie die sich rentiert hat, denn Bauknecht wurde dieses Jahr mit der Note „Sehr gut“ ausgezeichnet.

Details zum Testverfahren

DEUTSCHLAND TEST hat gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY im März 2015 eine bundesweite Studie zum Thema Kundendienst veröffentlicht. Via Online-Panel haben 1.263 Befragte 16 Kundendienste bewertet. Jeder Befragte konnte bis zu drei Bewertungen abgeben, vorausgesetzt er hat innerhalb der letzten 24 Monate den bewerteten



Ausgezeichnete
Performance im
Kundendienst

Kundendienst in Anspruch genommen. 17 Service- und Leistungsmerkmale wurden jeweils abgefragt, die wiederum den Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis zugeordnet waren. Entscheidende Aspekte waren dabei Erreichbarkeit des Kundendiensts, flexible und schnelle Terminvereinbarung, Freundlichkeit und Fachkompetenz des Mitarbeiters oder auch Kostentransparenz und Kulanz.

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 26.000 Mitarbeitern und Vertriebsbüros in mehr als 30 Ländern in Europa, dem Mittleren Osten und Afrika und Produktionsstätten in neun dieser Länder – eine hundertprozentige Tochter der Whirlpool Corporation. Mit einem Jahresumsatz von etwa 20 Milliarden US-Dollar, 100.000 Mitarbeitern und 70 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, KitchenAid, Maytag, Consul, Brastemp, Amana, Bauknecht, Jenn-Air, Indesit, Hotpoint 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 <http://www.bauknecht.de>.

Ihre Ansprechpartner:

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

Volker Matheis / Leonie von Ungern-Sternberg
Emanate GmbH
Tel. 089-12 44 5-180
bauknecht@emanatepr.com