

Bauknecht Kundendienst unter den Top 5 in Deutschland

Kompetent und zuverlässig: Bauknecht Kundendienst ist „SEHR GUT“

Mai 2016: *Der mobile Kundendienst von Bauknecht bietet auch 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 1.300 Kunden ergab für den Bauknecht Kundendienst die Note „SEHR GUT“ – und das bereits zum zweiten Mal in Folge.*

Ist ein Toaster kaputt, lässt er sich leicht in den Laden zurückbringen oder zur Reparatur in die Werkstatt schicken. Bei Elektrogroßgeräten wie Kühlschränken, Waschmaschinen oder Trocknern braucht es hingegen Hilfe vor Ort – sie sind zu sperrig, um sie zu versenden, und technisch zu komplex, um selbst Hand anzulegen. Ein freundlicher und kompetenter Kundendienst, der schnell zur Stelle ist und den Schaden akkurat behebt, ist deshalb unverzichtbar.

Seit 2014 deckt der DEUTSCHLAND TEST auf, welche Hersteller den besten Service haben. Auch dieses Jahr wurden Kunden in ganz Deutschland nach ihren Erfahrungen mit den Herstellern sogenannter weißer Ware in drei Kategorien befragt: Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis. Das sehr gute Ergebnis freut das Team rund um René Spoida, Director Consumer Services Deutschland und Österreich für die Bauknecht Hausgeräte GmbH. „Dank der erstklassigen Qualität sind unsere Geräte zuverlässig und langlebig“, sagt er. „Und für den Fall, dass es doch einmal Schwierigkeiten gibt, haben wir unseren Kundendienst bestens aufgestellt. Denn ein umfassendes Serviceangebot ist wesentlicher Bestandteil unseres langfristigen und ganzheitlichen Ansatzes für eine hohe Kundenzufriedenheit.“

Bereits zum zweiten Mal schneidet der Bauknecht Kundendienst beim DEUTSCHLAND TEST mit „SEHR GUT“ ab und steht damit im engen Feld der Top 5 Hausgerätehersteller. Die mehr als 1.300 Befragten wurden im Rahmen der Zufriedenheitsstudie um ihre Meinung zu 16 mobilen Kundendiensten gebeten. Voraussetzung war, dass sie diese innerhalb der vergangenen 24 Monate beauftragt haben. Im März 2016 beantworteten sie Fragen zu 17 Service- und Leistungsmerkmalen – darunter die Erreichbarkeit des Kundendienstes, die Einhaltung von Terminzusagen, die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter und die Kostentransparenz.



„Die hervorragenden Beurteilungen der Kunden beim DEUTSCHLAND TEST bestätigen unseren Ansporn und Anspruch, in Sachen Kundenzufriedenheit ganz weit vorne zu stehen“, so René Spoida. „Bei uns im Haus hat der Kundendienst eine sehr grundsätzliche und weitreichende Funktion: Wir sind davon überzeugt, dass ein kompetenter Kundendienst für unsere Kunden ein weiterer wichtiger Punkt ist, sich für ein Gerät der Marke Bauknecht zu entscheiden. Außerdem gewinnen unsere Produktentwickler dadurch in Echtzeit wertvolle Erkenntnisse, von denen neue Produktgenerationen direkt profitieren. Das verbessert langfristig die Produktqualität und sorgt dafür, dass wir für unsere Kunden immer noch ein bisschen besser werden können.“

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 und www.bauknecht.eu oder auf Twitter @WhirlpoolCorp.

Ihre Ansprechpartner:

Kerstin Triebener

Bauknecht Hausgeräte GmbH

Tel. 0711-81071-1271

kerstin_triebener@whirlpool.com

www.bauknecht.de

Volker Matheis

Emanate GmbH

Tel. 089-12 44 5-180

bauknecht@emanatepr.com