

PRESSEMITTEILUNG:

Servicesiegel als Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg

Hamburg, 24. Juni 2009 – Das Hamburger Marktforschungsinstitut Dr. Grieger & Cie. bescheinigt Unternehmen ab sofort die regelmäßige Überprüfung ihrer Dienstleistungsqualität mit einem Servicesiegel. Dafür wird die Servicequalität mit Mystery Shoppern überprüft. Servicesiegel stiften wirtschaftlichen Nutzen, da der Einsatz Kunden langfristig bindet und in einer erhöhten Bereitschaft zur Weiterempfehlung resultiert.

Überwachung der Dienstleistungsqualität stiftet Nutzen

Der Wirkungszusammenhang zwischen Dienstleistungsqualität und wirtschaftlichem Erfolg eines Unternehmens wurde bereits in zahlreichen empirischen Studien nachgewiesen: Eine hohe Dienstleistungsqualität erhöht die Kundenzufriedenheit und bindet Kunden langfristig an ein Unternehmen. Das Ertragspotenzial eines Kunden kann in der Regel erst langfristig herangebildet und ausgeschöpft werden. Ferner ist die Gewinnung eines Neukunden fünf- bis sechsmal teurer als die Pflege eines Bestandskunden. „Insofern ist es unbedingt erforderlich, die Dienstleistungsqualität im Auge zu behalten und regelmäßig zu überprüfen“, erläutert Dr. Gunnar Grieger, Inhaber von Dr. Grieger & Cie. aus Hamburg.

Bescheinigung der Servicequalität mit einem Servicesiegel

Der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens resultiert einerseits aus einer soliden Dienstleistungsqualität. Ein weiterer Treiber ist die Kommunikation von Durchführung und Ergebnissen solcher Serviceüberprüfungen an Kunden und Mitarbeiter. Es hat sich gezeigt, dass Service- und Dienstleistungssiegel die positive Wahrnehmung der Kunden fördern und in einer erhöhten Weiterempfehlungsbereitschaft resultieren. „Daher bescheinigen wir unseren Klienten die erfolgreiche Durchführung von Servicetests mit einem Dienstleistungssiegel“, führt Grieger weiter aus. Das MYSTERYPANEL Servicesiegel, das für die Kunden sichtbar an der Tür einer Filiale und auf Werbemitteln positioniert werden kann, vermittelt Wertigkeit und schafft Vertrauen, bei dem richtigen Unternehmen Kunde zu sein. Daneben werden Mitarbeiter stetig sensibilisiert, in einem Unternehmen zu arbeiten, welches vom Servicegedanken geprägt ist und bei dem sehr guter Service für den Kunden im Vordergrund steht.

Erhebung der Dienstleistungsqualität mit Mystery Shopping

Mystery Shopping ist ein branchenübergreifend etabliertes Verfahren zur Erhebung von Dienstleistungsqualität. Dabei werden verdeckte Testkäufer als „reale“ Kunden eingesetzt. Sie beobachten und dokumentieren die Servicequalität nach einem vorab festgelegten Kriterienkatalog. Entgegen der auf subjektiven Einschätzungen basierenden Kundenbefragung erfolgt die Beurteilung bei Mystery Shopping objektiv und verursacht zudem deutlich weniger Kosten. Dr. Grieger & Cie. betreibt die Mystery Shopping Agentur www.mysterypanel.de und bedient Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, darunter auch Marktforschungsinstitute ohne eigene Testkäufer.

Weiterführende Informationen über Mystery Shopping, Dienstleistungsqualität und das MYSTERYPANEL Servicesiegel gibt es unter www.mysterypanel.de.

Über Dr. Grieger & Cie.

Gegründet im Jahr 2006, betreuen Dr. Grieger & Cie. Klienten aus unterschiedlichen Branchen rund um die Themen quantitative / qualitative Marktforschung, Mystery Shopping und Servicequalität und betreiben die Mystery Shopping Agentur www.mysterypanel.de. Das Angebot umfasst daneben die konzeptionellen Dienstleistungen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen.

Pressekontakt:

Dr. Gunnar Grieger

MYSTERYPANEL | Dr. Grieger & Cie.

Papenhuder Str. 53

22087 Hamburg

Tel 0 40/22 69 22 50

presse[at]mysterypanel.de

Bildmaterial:

