

## WER GANZ NACH OBEN WILL, BRAUCHT **STARKE PARTNER.**

Der Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND. Seit 12 Jahren etabliert. Anerkannt als Maßstab für Servicequalität. Einzigartig durch 4 renommierte Kooperationspartner, die ihre Kompetenzen für Deutschlands führenden Service-Award seiner Art bündeln.

**Handelsblatt**

Medienpartner für den Wettbewerb

 **ServiceRating**

Analysten und Berater für Servicequalität

 **inu** | UNIVERSITÄT MANNHEIM

Entwickler des exklusiven Bewertungsmodells

**YouGov**

Führender Anbieter für Online-Befragungen

**TOP SERVICE DEUTSCHLAND**  
[www.topservicedeutschland.de](http://www.topservicedeutschland.de)

ServiceRating GmbH . Gustav-Heinemann-Ufer 72 . 50968 Köln . [info@servicerating.de](mailto:info@servicerating.de) . +49 (0) 221 168 828 80

ERFOLGSFAKTOR KUNDENORIENTIERUNG

„WER SICH NICHT  
MIT ANDEREN MISST,  
WEISS AUCH NICHT,  
WO ER STEHT.“

Wettbewerb  
**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2017



„Kundenorientierung kann man wirklich lernen. Es gibt einige zentrale strategische Erkenntnisse, die sich schon nach kurzer Zeit im Unternehmen umsetzen lassen. TOP SERVICE DEUTSCHLAND zeigt Ihnen, welche Erkenntnisse Sie umsetzen sollten.“

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg



Wettbewerb  
**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2017



## ES KANN NUR EINEN GEBEN. DER TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2017.

Ihr Service ist gut. Aber wie gut genau? Finden Sie es heraus. Bei Deutschlands führendem Wettbewerb für Servicequalität und Kundenorientierung. Beim einzigen Wettbewerb, der Kunden- und Unternehmenssicht widerspiegelt.



### MESSEN

Erhalten Sie eine detaillierte, objektive Analyse Ihrer Servicequalität und Kundenorientierung. Nach aktuellsten wissenschaftlichen Methoden. Aus der Sicht von Kunden und Unternehmen. Im Vergleich mit Branchenkonkurrenten und den Besten anderer Branchen.



### GEWINNEN

Sichern Sie sich Ihren Platz auf der Bühne bei der feierlichen Preisverleihung. Und das Qualitätssiegel TOP SERVICE DEUTSCHLAND. Für die 50 Besten Deutschlands. Für die Branchensieger. Und natürlich für die 3 Besten der Besten.



### PROFITIEREN

Jeder Teilnehmer gewinnt. Wertvollen Input für Optimierungen durch eine Auswertung der Stärken und Schwächen. Aktuelle Insights und neue Kontakte auf dem TOP SERVICE DAY 2017. Und positive Imageeffekte durch Anzeigen im HANDELSBLATT.

# EIN EINZIGARTIGES MODELL FÜR BEIDE SEITEN DES ERFOLGS: KUNDEN UND UNTERNEHMEN.

Exzellenter Service und konsequente Kundenorientierung entstehen aus vielen Faktoren. Das Fokus-Modell, das Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen für den TOP SERVICE DEUTSCHLAND entwickelt hat, bildet diese Komplexität ganzheitlich ab. Es ist exklusiv im Rahmen dieses Wettbewerbs verfügbar.

## DIE INNENSICHT

Jedes teilnehmende Unternehmen erhält einen Unternehmensfragebogen. Mit Fragen zur Kundenorientierung. Die mit nur einem Manntag Aufwand ganz bequem online beantwortet werden. Sie haben dafür entspannte 4 bis 5 Wochen Zeit.

## DIE AUSSENSICHT

Auf Kundenseite bestimmen Sie nach unseren Vorgaben eine Zufallsauswahl von Ihren Kunden, die befragt werden können. Je nach Ihren Wünschen B2B und/oder B2C. Auf Wunsch auch telefonisch oder am POS, mit mehr Befragten oder mit mehreren Vergleichsgruppen, z. B. zur Abbildung mehrerer Kundensegmente.

## DAS AUDIT

Optional können die Teilnehmer ein Unternehmens-Audit als Extra buchen. Für Unternehmen unter den Top 10 ist es kostenlos. Ein Experte von ServiceRating bewertet vor Ort die Prozesse und belegt seine Bewertung mit Benchmarks anderer Unternehmen. Eine Kompaktberatung zum sehr kompakten Preis.

## DAS FOKUS-MODELL DER KUNDENORIENTIERUNG



### Rahmenbedingungen Unternehmen

- Top Management Commitment
- Unternehmenskultur

### Steuerung Unternehmen

- Strategie
- Organisationsgestaltung
- Verhalten der Führungskräfte
- Personalmanagement

### Interaktion Unternehmen & Kunde

- kundenbezogene Informationen
- kundenbezogene Prozesse
- Produkt- u. Dienstleistungsangebot
- Preis
- Vertrieb
- Kommunikation und Marke
- Erfolgsmessung

### Wirkung auf den Kunden

- Kundenzufriedenheit
- Vertrauen
- Loyalität

# MESSEN SIE IHREN SERVICE. MIT DEN BESTEN DEUTSCHLANDS.

Gehen Sie ins Rennen um die zufriedensten Kunden. Stellen Sie sich den objektiven Kriterien eines der führenden Forschungsinstitute. Ob B2B oder B2C, ob Dienstleister, Produzent oder Handelsunternehmen: Der Wettbewerb steht allen Unternehmen mit Hauptsitz in Deutschland offen.

## ZEITPLAN WETTBEWERB

- Anmeldung bis zum Herbst 2016
- Versand der Unternehmensfragebögen: ab 01.10.2016
- Rücksendung der Unternehmensfragebögen: ca. 5 Wochen nach Versand
- Feldphase Kundenbefragung: bis Februar 2017
- Unternehmens-Audit: Feb./März 2017
- Preisverleihung und TOP SERVICE DAY: April 2017

**MELDEN SIE SICH MIT  
BEILIEGENDEM FAXFORMULAR AN**

oder auf [www.topservicedeutschland.de](http://www.topservicedeutschland.de)

# WÄHLEN SIE IHR TEILNAHME-PAKET.

## » ENTRY

- Teilnahme am Wettbewerb
- Online-Kundenbefragung
- Managementbefragung
- Gesamtbericht des Wettbewerbs mit Benchmarks
- Rankingübersicht nach Kriterien
- Teilnahme an der Preisverleihung für 1 Person
- Bei Top 50-Platzierung Nutzung des Wettbewerbslogos für Kommunikation
- Bei Auszeichnung Erwähnung in Gratulationsanzeige im Handelsblatt

Preis: 4.400 €

## » ADVANCE

» aufbauend auf dem ENTRY-Paket

- Individueller Report mit Ergebnissen und Benchmarks (Branche und Top 10) – inkl. Gesamtreport
- Teilnahme an der Preisverleihung für 2 Personen
- Teilnahme am TOP SERVICE DAY für 2 Personen

Preis: 3.500 €

## » TOP

» aufbauend auf dem ADVANCE-Paket

- Befragung von 300 Personen (statt 100)
- Auswertungssplit auf 2 Unterstichproben
- Integration von 3 Fragen nach Wunsch im Kundenfragebogen
- Individueller Report mit Ergebnissen und Benchmarks (Branche und Top 10) – inkl. Gesamtreport
- Management Audit vor Ort in Ihrem Unternehmen
- Persönliche Abschlusspräsentation und Diskussion vor Ort mit Handlungsempfehlungen

Preis: 5.000 €

### Optional für alle für Gewinner:

Das exklusive Qualitätssiegel des Handelsblatts. Informationen zu Nutzungsmöglichkeiten und Preisen erhalten Sie beim Handelsblatt.

### Optional zu den Paketen ADVANCE und TOP:

Analyse der Wettbewerbsposition gegen 5 von Ihnen benannte Wettbewerber\*:  
• Image • Servicewahrnehmung • Serviceerlebnisse • 3 Fragen nach Wunsch

\* Die Wettbewerbsanalyse ist abhängig davon, ob die Kunden Ihrer genannten Wettbewerber für Befragungen gewonnen werden können. YouGov Deutschland AG stellt das Panel für Befragungen zur Verfügung. Kosten für die Wettbewerbsposition: 3.500,- €