



Auszeichnung

Ute Habesreiter (Mitte) durfte die Urkunde für die Auszeichnung mit dem Top Service Qualitätssiegel für die GIS in Empfang nehmen.

GIS: ein Siegel für Top-Kundenservice

Top Service-Befragung: GIS erhält ausgezeichnete Werte für Kundenservice und ist „Aufsteiger des Jahres“.

WIEN. Wer bei der GIS anruft, dem wird fair, freundlich und unkompliziert geholfen. Dieses positive Fazit zur Kontaktaufnahme mit dem Gebühren Info Service zieht die Top Service-Studie 2019: Auf Basis einer Befragung von mehr als 14 000 Österreichern wird das Service-Erlebnis mit der GIS als eines der besten Österreichs ausgezeichnet.

Der Aufsteiger des Jahres

Im Vergleich zur guten Vorjahresbewertung konnte sich die GIS auf den wesentlichen Dimensionen weiter steigern. Service- und Beratungsqualität liegen im Spitzenfeld, der Kontakt wird als besonders fair wahrgenommen und wirkt stark vertrauensstiftend. Neben Platz fünf in der Gesamtbewertung unter den österreichischen B2C-Unternehmen

bedeutet dies für die GIS den Titel des „Aufsteiger des Jahres“.

„Für uns ist es eine große Auszeichnung, dass unsere vielfältigen Bemühungen, die Menschen in ihren Anliegen noch besser zu verstehen und ihnen schnell und unbürokratisch zu helfen, so positiv wahrgenommen werden“, freut sich Ute Habesreiter, Leiterin des Kundendienstes der GIS, über das Feedback aus der Bevölkerung. „Wir sind

uns der Verantwortung, die wir als Ansprechpartner für alle Menschen in Österreich haben, bewusst und arbeiten kontinuierlich daran, die Menschen, die den Dialog mit uns suchen, noch besser zu unterstützen.“

Dafür sei es besonders wichtig, die Rückmeldungen aus der Bevölkerung aufzunehmen und im täglichen Kontakt mit den Menschen zu reflektieren. Studienautorin Barbara Aigner

Top Service Österreich

Worum es geht

Der Wettbewerb Top Service Österreich gibt Unternehmen die Möglichkeit, ihre Kundenorientierung auf Grundlage des wissenschaftlich entwickelten Fokus-Modells messen zu lassen.

Wer das Top Service Österreich-Qualitätssiegel erhält

Werden die Kriterien – darunter Unternehmenskultur, Strategie, Prozesse und Wirkung auf den Kunden – erfüllt, erhält man das Top Service Qualitätssiegel.

beschreibt: „Damit exzellente Kundenorientierung überhaupt gelingen kann, bedarf es eines ganzheitlichen Ansatzes, der bei Top Service Österreich auch gemessen wird.“ Das beginne bei der Kultur, beim Vorleben durch Führungskräfte und ende beim Zusammenspiel der unterschiedlichen digitalen und realen Kontaktpunkte.

Ganzheitlicher Ansatz

Als „Bestätigung und Ansporn zugleich“ ordnet so auch Harald Kräuter, Geschäftsführer der GIS, die Studienergebnisse ein: „Wir sind ein Dienstleister an der gesamten Bevölkerung. Menschen, die sich an uns wenden, erwarten zu Recht, dass sie ernst genommen werden, dass wir ihnen auf Augenhöhe begegnen. Ein erfreuliches Ergebnis, das aufzeigt, wie gut wir der wichtigen gesellschaftlichen Funktion, die wir für dieses Land haben, gerecht werden.“

Im Privatkundenbereich sicherten sich A1, das s-Servicecenter der Erste Bank und Sparkassen sowie die Deutsche Vermögensberatung die Spitzenplätze. Im B2B-Bereich wurde die Servicequalität der infoscore austria vor Magenta Telekom und der Raiffeisen Leasing GmbH am besten beurteilt. (red)