

Medieninformation

Zürich, 22.09.2017

Service-Champions 2017 der Schweiz

Schweizer Buchhändler mit bestem Kundenservice

Die Schweizer Buchhandlungen belegen in der Rangliste der Branchen mit dem besten Kundenservice Platz 1 – gefolgt von Warenhäusern und Hotelketten. Kleiderläden, Krankenkassen, Autohändler oder Versicherer liegen zum Teil deutlich zurück. Dies ist das Resultat einer gross angelegten Studie der ServiceValue GmbH. Befragt worden sind über 68'000 Kundinnen und Kunden zu 230 grösseren Unternehmen aus 32 Schweizer Branchen.

Ganz obenaus schwingt Orell Füssli: Das Schweizer Buchhandels-Unternehmen führt nicht nur das Branchenranking an, sondern steht auf Platz 1 der branchenübergreifenden Rangliste. Orell Füssli hat in den Befragungen einen sogenannten «Service Experience Score» (SES) von 81,9 Prozent erlangt. Das heisst: 81,9 Prozent aller Befragten, die in den letzten 36 Monaten in Orell-Füssli-Geschäften eingekauft haben, haben den Kundenservice dort als «sehr gut» empfunden. Aber auch die Buchhandels-Filialisten Ex Libris, Weltbild, Lüthy Balmer Stocker oder Payot in der Westschweiz schneiden sehr gut ab.

Dani Landolf, Geschäftsführer des Schweizer Buchhändler- und Verleger-Verbands SBVV sagt: «Ich freue mich riesig über dieses Resultat.» Es zeige, dass der Schweizer Buchhandel, der als eine der ersten Branchen des Detailhandels den digitalen Strukturwandel erfahren hat, sehr gut reagiert habe, nämlich «mit ausgezeichnetem Service und Investitionen ins Einkaufserlebnis». Das Ergebnis sei umso erfreulicher, so Landolf, als dass die vielen kleineren Buchhandlungen der Schweiz, die ebenfalls viel für die Kundenbindung und persönliche Ansprache täten, noch nicht mal in der Studie erfasst worden seien: «Sonst wäre das Resultat sicher noch deutlicher ausgefallen.»

Die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH führt gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main die Service-Rankings für Österreich und die Schweiz durch. Bewertet wird der erlebte Kundenservice anhand von Verbraucherurteilen. Das Gesamt-Ranking sowie die einzelnen Branchen-Rankings ist zu finden Sie unter: www.service-champions.de

Martina Cucinotta
Sekretariat Geschäftsstelle SBVV

SBVV
Limmatstrasse 111
Postfach
CH-8031 Zürich
T +41 44 421 36 00
F +41 44 421 36 18
www.sbv.ch