BESTPRACTICE

Wer beherrscht die Kunst, hohen Kundennutzen in unternehmerischen Erfolg zu verwandeln?

Branche: Unternehmensberatung
Zielgruppe: B2B
Projekt: „Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister“

Steria Mummert Consulting zählt zu den zehn führenden Anbietern für Management- und IT-Beratung im deutschen Markt. Seit mehr als 40 Jahren verbindet das Unternehmen seine anerkannte Branchenexpertise mit einem umfassenden Prozess- und Technologie-Know-how und trägt so zu einer nachhaltigen Verbesserung der Erfolgsposition seiner Kunden bei.

ZIELSETZUNG

- Aufmerksamkeitsstarke Sichtbarkeit in der Presse, um die Kompetenzführerschaft im Thema CRM auszubauen.
- Aufbau einer hochrangigen Kontaktfläche, um mit Unternehmensrepräsentanten in Kontakt zu treten
- Einsatz einer Benchmark-Studie im Kundenkontakt als Kompetenzbeweis.

STRATEGIE

Initiierung einer fundierten Benchmark-Studie zur Kundenorientierung deutscher Dienstleistungsunternehmen mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Medien. Auslobung eines öffentlichkeitswirksamen Wettbewerbs mit Preisverleihung.

MASSNAHMEN

- Kooperation mit dem Institut für Versicherungswirtschaft (I.VW) der Universität St. Gallen und dem Handelsblatt
- Konzeption der Studie und des Wettbewerbs auf Basis des 7-K-Modells der Universität St. Gallen zur Messung von Kundenorientierung.
- Mehrstufige Ansprache von 500 deutschen Dienstleistungsunternehmen
- Preisverleihung und Award-Vergabe im Düsseldorfer Malkasten

BILANZ

- 180 Unternehmen nahmen am Wettbewerb teil
- Vorstände und Geschäftsführer der 100 besten Unternehmen erschienen zur Preisverleihung
- Umfangreiche Berichterstattung im Handelsblatt und auf Handelsblatt.com
- Die Benchmark-Studie wurde 41 mal, über die Teilnehmer hinaus bestellt.
- Zahlreiche Voranmeldung für den Wettbewerb 2007 gehen bereits kurz nach der Preisverleihung ein.
- Die Website www.dienenundleisten.de wurde nach der Liveschaltung in den ersten zwei Monaten mehr als 1.000 mal abgerufen.

FAKTENKONTOR

Ansprechpartner Faktenkontor: Jörg Forthmann,
Tel.: 040 253185-111, E-Mail: Joerg.Forthmann@faktenkontor.de
www.faktenkontor.de

deutschlands **kunden**orientierteste dienstleister

„Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ ist ein Wettbewerb von Deutschlands größter Wirtschafts- und Finanzzeitung Handelsblatt, dem IVW-HSG der Universität St.Gallen, der Rating-Agentur Service Rating und der Unternehmensberatung Steria Mummert Consulting.

Handelsblatt

Institut für Versicherungswirtschaft
Universität St.Gallen

Qualität für König Kunde
ServiceRating
Testurteile zum Kundenservice

sterla mummert consulting

Der Wettbewerb wird auch im Jahr 2007 von Faktenkontor konzipiert und organisiert.

Handelsblatt
KARRIERE & MANAGEMENT

Spaß an der Lehre
Unternehmer werben in Hauptschulen SEITE 3

Hans Rudolf Wöhrl
„Für Manager ist Personalabbau der Offenbarungseid“ SEITE 6

Heiner Finkbeiner
Der Chef der Traube-Tonbach über Top-Service SEITE 6

SMALL-TALK-QUIZ: Beherrschen Sie die Kunst des Plauderns?
www.handelsblatt.com/small-talk

DIE FÜNF WEISEN
Der Klub der Männer

BUSINESS BEHAVIOUR
Wie ein begossener Pudel

Am Anfang war der Kunde
Nach dem besten kundenorientierten Dienstleister fragten die Uni St. Gallen, Steria Mummert Consulting und das Handelsblatt

Die TNT-Mitarbeiter sind am stärksten serviceorientiert

Quelle: Handelsblatt

„Schnell, flexibel, hohe Beratungskompetenz“

Birgit Eckmüller, Leiterin Corporate Communications, Steria Mummert Consulting AG