

Österreichs kundenorientierteste Dienstleister 2013

Berichterstattung und
Preisverleihung im Frühjahr 2013



ZUM 3. MAL IN ÖSTERREICH

KNOW-HOW, BENCHMARKS & BEST PRACTICES AUS

- + 75.000 Kundenbefragungen
- + 800 Managementbefragungen
- + 140 Analysepräsentationen
- + 1.600 Medienveröffentlichungen
- + 110 Fachartikel

Jetzt anmelden für den Wettbewerb 2013



Was ist der Wettbewerb „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister“

- „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister“ ist seit 2011 der erste Wettbewerb in Österreich zum Thema Kundenorientierung von Dienstleistern aller Branchen.
- Mit der ganzheitlichen Messung der Kundenorientierung durch Erhebung des Kundenerlebens UND der Managementstrategien bietet er einen innovativen Zugang zur Beurteilung und Weiterentwicklung für das Servicemanagement.
- Der Wettbewerb wurde von der Universität St. Gallen und ServiceRating ins Leben gerufen und wird in Österreich von dem renommierten Institut IMAS in Kooperation mit TTP durchgeführt sowie von medianet kommunikativ begleitet.
- Die Schirmherrschaft und wissenschaftliche Begleitung übernimmt das Institut für Führung und Personalmanagement der Universität St. Gallen.



Was Ihnen die Teilnahme bringt:

- + Umfangreiche Berichterstattung in medianet
- + Branchenübergreifendes und fundiertes Benchmarking durch die ganzheitliche Messung der Kundenorientierung
- + Einzigartiges Stärken- und Schwächen-Profil aus Kunden- sowie aus Managementsicht
- + Gesonderte Auszeichnung als kundenorientiertester Dienstleister für die Branchenbesten sowie Sonderpreise für herausragende Einzelleistungen
- + Signalwirkung für Kunden durch das Siegel „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister“ für die 5 besten Unternehmen
- + Preisverleihung für die ausgezeichneten Dienstleister im Frühjahr 2013
- + Teilnahme am Netzwerk der Besten – Austausch auf Vorstands- und Geschäftsführerebene und Teilnahme an der Service-Akademie mit Best-Practice-Vorträgen im Frühjahr 2013

Wer kann teilnehmen?

Am Wettbewerb „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister 2013“ können alle in Österreich tätigen Unternehmen, die Dienstleistungen erbringen, teilnehmen. Die Teilnahme ist für rechtlich eigenständige Gesellschaften oder Gesamtunternehmen, die am Markt unter einer Marke agieren, möglich. Alle Dienstleister mit B2C- und B2B-Kunden sind zum Wettbewerb eingeladen.

Die Teilnahme wird bis zur Veröffentlichung der Besten-Liste vertraulich behandelt. Unternehmen, die sich nicht unter den Top 5 platzieren, bleiben anonym. Die Besten-Liste wird erstmals zur Preisverleihung im Frühjahr 2013 und anschließend in medianet veröffentlicht.

Anmeldeschluss: 31. Oktober 2012

Wie läuft der Wettbewerb ab?

- Anmeldung der Teilnehmer
- Versand der Managementfragebögen
- Bereitstellung von Daten der Kundenbefragung
- Rücksendung der Managementfragebögen
- Feldphase Kundenbefragung
- Unternehmens-Audit
- Preisverleihung/Veröffentlichung

bis 31. Oktober 2012
 ab 05. November 2012
 spätestens bis 30. November 2012
 bis 04. Jänner 2013
 15. November 2012 bis 31. Jänner 2013
 01. Februar bis 15. März 2013
 Frühjahr 2013



Kundenorientierung – Auszeichnung mit sieben Siegeln

Die Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen wird auf Grundlage des 7-K-Modells der Universität St. Gallen bewertet. Sie macht den abstrakten Begriff „Kundenorientierung“ an sieben Dimensionen fest: Kundenorientierung beginnt beim Vorstand und hört beim einfachen Angestellten auf (Kundenorientierung). Die richtige Auswahl und Motivation der Mitarbeiter und Partner schafft die nötige Servicebereitschaft bei allen am Geschäft Beteiligten (Kompetenz). Beratung und Servicequalität werden täglich neu auf den Prüfstand gestellt (Kontrolle). Gegenüber dem Kunden sollen Marktleistungen sowie die Ansprüche des Kunden möglichst deckungsgleich sein (Konfiguration). Dafür fördert das Unternehmen den Dialog mit dem Verbraucher bzw. Geschäftspartner (Kommunikation). Das Leistungsangebot wird durch

Kooperationspartner erweitert (Kooperation). Abschließend gilt es, den Erfolg versprechenden Kunden zu entdecken und sich auf ihn zu fokussieren (Kommerzialisierung). Alle sieben Dimensionen wirken nicht isoliert, vielmehr greifen sie ineinander und verstärken sich im Idealfall gegenseitig. Für den Wettbewerb wird die Kundenorientierung der Unternehmen in verschiedenen Stufen untersucht:

- + Managementfragebogen
- + Kundenzufriedenheitsanalyse bei 100 Kunden
- + Unternehmens-Audit bei den Besten

Aus den Ergebnissen ergibt sich das Ranking der 5 kundenorientiertesten Dienstleister.

Teilnahmepakete

	Start-Paket	Individual-Paket	Premium-Paket
Datenerhebung			
+ Kunden- und Managementbefragung (ZK-Modell)	Ja	Ja	Ja
+ Bei Top-Platzierung Unternehmens-Audit vor Ort	Ja	Ja	Ja
Analyse & Report			
+ Auswertung der Befragungen	Ja	Ja	Ja
+ Benchmark Gesamt (branchenübergreifend, alle Teilnehmer)	Ja	Ja	Ja
+ Branchenbenchmark (AT & DE)	Nein	Ja	Ja
+ Detailanalysen (Anliegerberatung, Internetauftritt, Zeitreihenanalyse etc.)	Nein	Ja	Ja
+ Ergebnis-Bericht	Ja	Ja	Ja
Beratungsleistungen			
+ Analysepräsentation vor Ort, 90 Min.*	Optional	Optional	Ja
+ Workshop vor Ort (inkl. Analysepräsentation) 1 Tag *	Optional	Optional	Ja
+ Begleitende Implementierung der Umsetzungsergebnisse durch den Spezialisten für Serviceprozesse TTP	Optional	Optional	Optional
Preisverleihung mit Best-Practice-Vorträgen und Workshop-Programm			
	1 Teilnehmer	2 Teilnehmer	4 Teilnehmer
Paketpreis			
	4.900 €	6.900 €	8.900 €

SONDERKONDITIONEN FÜR FRÜHBUCHER!
 Anmeldung bis 30. August 2012: 10% Rabatt
 Anmeldung bis 28. September 2012: 5% Rabatt

* Reisekosten inklusive

Alle angegebenen Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer.



FAX-Antwort an IMAS International

Fax: +43 732 77 22 55 – 5

Für Rückfragen steht Ihnen

Christian Trübenbach (Research Director)

zur Verfügung

truebenbach@imas.at

Tel: +43 732 77 22 55 – 207

JETZT ANMELDEN!

- Ja, wir möchten am Wettbewerb „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister 2013“ teilnehmen und melden uns verbindlich an.

Wir wählen das Leistungspaket:

- Start-Paket:** Datenerhebung, Analyse und Benchmark-Gesamt 4.900 €
- Individual-Paket:** Datenerhebung, Detailanalyse und Branchen-Benchmark 6.900 €
- Premium-Paket:** Individual-Paket plus Analysepräsentation und Workshop vor Ort 8.900 €

Rabattangebote

- Verbindliche Anmeldung bis zum 30. August 2012 10%
- Verbindliche Anmeldung bis zum 28. September 2012 5%

Ansprechpartner:

Name: Vorname:

Firma: Branche:

Funktion Straße:

PLZ/Ort: Telefon:

Fax: E-Mail:

- Die Teilnahmebedingungen auf der folgenden Seite haben wir zur Kenntnis genommen.

Datum: Unterschrift:

Kontakt: Wettbewerb „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister“,
IMAS International – Institut für Markt- und Sozialanalysen Ges.m.b.H.
A-4020 Linz, Gruberstr. 2-6
Tel: +43 732 77 22 55 – 207, Fax: +43 732 77 22 55 – 5



Teilnahmebedingungen des Wettbewerbs „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister“

Wer kann am Wettbewerb teilnehmen?

Am Wettbewerb können alle Dienstleistungsunternehmen mit Geschäftstätigkeit in Österreich teilnehmen, sowohl mit B2B- als auch mit B2C-Ausrichtung.

Wer ist Vertragspartner?

Der Vertrag über die Teilnahme am Wettbewerb wird mit der IMAS International, Institut für Markt- und Sozialanalysen Ges.m.b.H., A-4020 Linz, Gruberstraße 2-6, Tel: +43 732 77 22 55 – 207, Fax: +43 732 77 22 55 – 5 geschlossen. IMAS stellt die Rechnung über die Teilnahmegebühr aus. Eine Beauftragung erfolgt an IMAS um die Datenschutzvereinbarung einfach zu gestalten.

Welche Leistungen werden erbracht?

Managementfragebogen

Die teilnehmenden Unternehmen erhalten einen Managementfragebogen, in dem auf der Basis des 7K-Modells der Universität St. Gallen die Kundenorientierung abgefragt wird. Eine nicht fristgerechte Beantwortung des Managementfragebogens bis zum 04. Jänner 2013 führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung stattfinden kann.

Kundenzufriedenheitsbefragung

Angestrebt werden 100 Interviews je teilnehmendem Unternehmen im Winter 2012, soweit dies bei gegebener Kundenanzahl möglich ist. In Abhängigkeit vom Kundenkontakt erfolgt die Befragung am Point of Sale, telefonisch oder online. Point-of-Sale-Befragungen führen zu einem Aufpreis in Höhe von 350 € zzgl. der ges. MwSt. Für die telefonische Befragung werden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, mind. 1.000 (10faches Oversampling) per Zufall ausgewählte oder bei Unternehmen mit weniger als 1.000 Kunden alle Kundenadressen in einem fest definierten Selektionsverfahren und Datenformat inklusive aktueller Telefonnummern einen Monat nach Anmeldung, spätestens bis zum 31.10.12, zur Verfügung zu stellen. Die Definitionen zum Selektionsverfahren und zum Datenformat werden den Unternehmen nach der Anmeldung zum Wettbewerb zugeschickt. Es gilt die Datenschutzvereinbarung der IMAS Ges.m.b.H., die auf Wunsch angefordert werden kann. Individuelle Anpassungen der Datenschutzvereinbarung sind gegen eine Gebühr in Höhe von 250 € zzgl. der ges. MwSt. möglich. Sollte wider Erwarten diese Anzahl von Kundenadressen nicht ausreichen, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, wird das teilnehmende Unternehmen um die Nachlieferung weiterer Adressen gebeten. Sollten zu wenig Adressen zur Verfügung gestellt werden, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, muss die Marktforschung nach Ausschöpfen der vorhandenen Datensätze beendet werden. In diesem Fall entsteht keinerlei Anspruch auf Kündigung der Wettbewerbssteilnahme oder auf Rückzahlung von Teilnahmeentgelten. Dienstleistungsunternehmen ohne Vertragskunden stellen eine Adressliste aller ihrer österreichischen Standorte (Verkaufsstellen/ Geschäftsstellen) inkl. Öffnungszeiten zur Verfügung und stellen dem durchführenden Marktforschungsinstitut eine Berechtigung für Point-of-Sale-Kundenbefragungen mit der Gültigkeit für den Zeitraum vom 15.11.12 bis zum 31.01.13 zur Verfügung. Eine nicht fristgerechte Bereitstellung der zuvor genannten Unterlagen und Daten führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung für das Unternehmen stattfinden kann.

Unternehmens-Audit

Auf Basis der Ergebnisse aus dem Managementfragebogen und der Kundenzufriedenheitsbefragung wird ein vorläufiges Ranking erstellt. Die besten Unternehmen werden von dem I.FPM der Universität St. Gallen oder der IMAS Ges.m.b.H. ab Februar 2013 angesprochen, um ein Unternehmens-Audit binnen 4 Wochen zu vereinbaren. Für dieses Audit reisen Auditoren der IMAS Ges.m.b.H. zum Unternehmenssitz in Österreich an und lassen sich die konkrete Umsetzung der Kundenorientierung im Unternehmen vorstellen. Die konkrete Ausgestaltung des Audits wird zwischen dem Unternehmen und dem jeweiligen Auditor besprochen. Eine nicht fristgerechte Terminvereinbarung für das Audit führt dazu, dass das Unternehmen sich nicht unter den Top 5-Unternehmen im Ranking positionieren kann.

Ranking der kundenorientiertesten Dienstleister

Die gesamte Bewertung aller Unternehmen wird einer Jury vorgelegt, die sich aus Vertretern des Initiatorenkreises zusammensetzt. Diese Jury legt abschließend das Ranking der kundenorientiertesten Unternehmen aus dem Wettbewerb fest. Dieses Ranking bildet die Basis für alle nachfolgenden Veröffentlichungen. Die Teilnehmer am Wettbewerb erklären sich unwiderruflich bereit, im Falle einer Positionierung unter den kundenorientiertesten Unternehmen veröffentlicht werden zu dürfen. Alle Unternehmen, die nicht zu den kundenorientiertesten Unternehmen gehören, werden nicht genannt und bleiben anonym. Die Anzahl der im Ranking veröffentlichten Unternehmen wird von den Organisationen in Abhängigkeit der Anmeldungen und der gemessenen Kundenorientierung festgelegt.

Teilnahme an der Preisverleihung

Alle Wettbewerbsteilnehmer werden zur festlichen Preisverleihung – voraussichtlich im April 2013 – eingeladen. Im Start-Paket ist ein Teilnehmer für die Preisverleihung enthalten, im Individual-Paket zwei Teilnehmer, im Premium-Paket sind vier Teilnehmer enthalten. Jede weitere Person des angemeldeten Unternehmens kann zu einem Preis von 150,- Euro teilnehmen.

Siegel „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister 2013“

Alle im Ranking genannten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Siegels „Österreichs kundenorientierteste Dienstleister 2013“. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Siegel in ihrer Außendarstellung bis einschließlich März 2014 zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist ausgeschlossen und kann zu Abmahnungen führen. Das Siegel darf in keiner Form verfälscht oder beschnitten werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung innerhalb des Wettbewerbs ist ebenso verboten.

Prämierung

Die drei besten Unternehmen im Ranking werden gesondert prämiert. Darüber hinaus verleiht die Jury zahlreiche Branchen- und Sonderpreise.

Vertraulichkeit der Daten

Die Initiatoren des Wettbewerbs – das I.FPM der Universität St. Gallen, die ServiceRating GmbH sowie die IMAS Ges.m.b.H. für die Durchführung in Österreich verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen zu gewährleisten.

Zahlungsbedingungen

Eine Rechnung über die Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch die IMAS Ges.m.b.H. gestellt. Diese Teilnahmegebühr ist binnen 14 Tagen fällig. Sollten Forderungen nicht fristgerecht beglichen werden, steht es den Wettbewerbsveranstaltern frei, das Unternehmen aus dem Wettbewerb auszuschließen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Forderungen hat.

Regelung bei Kündigung der Wettbewerbssteilnahme

Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme vor dem 31.10.12 bekommt das Unternehmen 60 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbssteilnahme nach dem 31.10.12 ist eine Rückzahlung von Teilnahmeentgelten nicht mehr möglich.

Sonstige Bedingungen

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Teilnahme am Wettbewerb. Der Rechtsweg ist im gesamten Wettbewerb ausgeschlossen.

Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie etwaige Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sie sind als solche zu bezeichnen. Die Schriftform ist auch für eine Änderung dieser Klausel bzw. für einen Verzicht der Parteien auf die Schriftform zu wahren. Mündliche Abreden außerhalb dieser Vereinbarung sind unwirksam. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IMAS Ges.m.b.H. Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich das Recht der Republik Österreich Anwendung. Leistungs- und Erfüllungsort ist Linz. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, einschließlich solcher aufgrund oder in Ausführung dieser Vereinbarung eingegangener Verpflichtungen, ist Linz. Sollte eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung aus irgendeinem Grund rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte diese Vereinbarung eine Lücke aufweisen, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt werden. Anstelle der unwirksamen und undurchführbaren Bestimmungen oder in Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen des rechtlich zulässigen dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt haben oder gewollt haben würden. Beruht die Ungültigkeit einer Bestimmung auf einem darin angegebenen Maß der Leistung oder Zeit (Frist oder Termin), so soll ein dem Gewollten möglichst nahe kommendes rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit an die Stelle des Vereinbarten treten.