

TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2015

Veröffentlichung der Preisträger
im Handelsblatt
und Preisverleihung im März 2015



Machen Sie mit!
Informationen unter
Tel: +49 221 – 16 88 288 72

DAS ORIGINAL!
10 Jahre Erfahrung

Jetzt anmelden für den Wettbewerb 2015

Handelsblatt

Institut für Führung
und Personalmanagement
 Universität St.Gallen

 ServiceRating

Was ist der Wettbewerb „TOP SERVICE DEUTSCHLAND“?

- Der Wettbewerb zeichnet seit 2006 Unternehmen aller Branchen für ihre Kundenorientierung aus
- Alle Unternehmen mit B2C- und B2B-Kundenbeziehungen sind zum Wettbewerb eingeladen
- Die Kundenorientierung wird ganzheitlich durch das 7-K-Modell der Universität St. Gallen erfasst
- Die Besonderheit ist die Betrachtung der Kunden- UND Managementsicht
- Die 50 besten Teilnehmer des Wettbewerbs erhalten das Logo
“TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2015”
- Ausgelobt werden auch weitere Branchen- und Sonderpreise

Nutzen der Teilnahme für Sie:

- + Sie erhalten ein ganzheitliches Bild und erfahren, wo Ihre Servicequalität im Vergleich zu anderen Unternehmen steht
- + Sie profitieren von der Öffentlichkeitswirksamkeit des Siegels und werden bekannt für Ihre ausgezeichnete Kundenorientierung
- + Sie nutzen eine Plattform für Networking mit Expertenvorträgen und Ideenaustausch rund um das Thema Kundenservice



Wie läuft der Wettbewerb ab?

Anmeldung der Teilnehmer

25. Juli 2014 (2. Anmeldephase)

Versand der Managementfragebögen

ab Oktober 2014

Rücksendung der Managementfragebögen

bis 19. Dezember 2014

Bereitstellung von Daten der Kundenbefragung

bis 03. November 2014

Feldphase Kundenbefragung

September 2014 bis Januar 2015

Unternehmens-Audit

Februar 2015

Preisverleihung / Veröffentlichung / Service-Akademie

März 2015

Folgende Leistungen erhalten Sie:

Basispaket:

- + Teilnahme am Wettbewerb und Durchführung einer Kunden- und Managementbefragung (online)
- + Rankingübersicht nach Kriterien der 7-K-Dimensionen
- + Teilnahme am Abschlussevent
- + Nutzung des Wettbewerbslogos, wenn Sie zu den besten 50 Unternehmen gehören

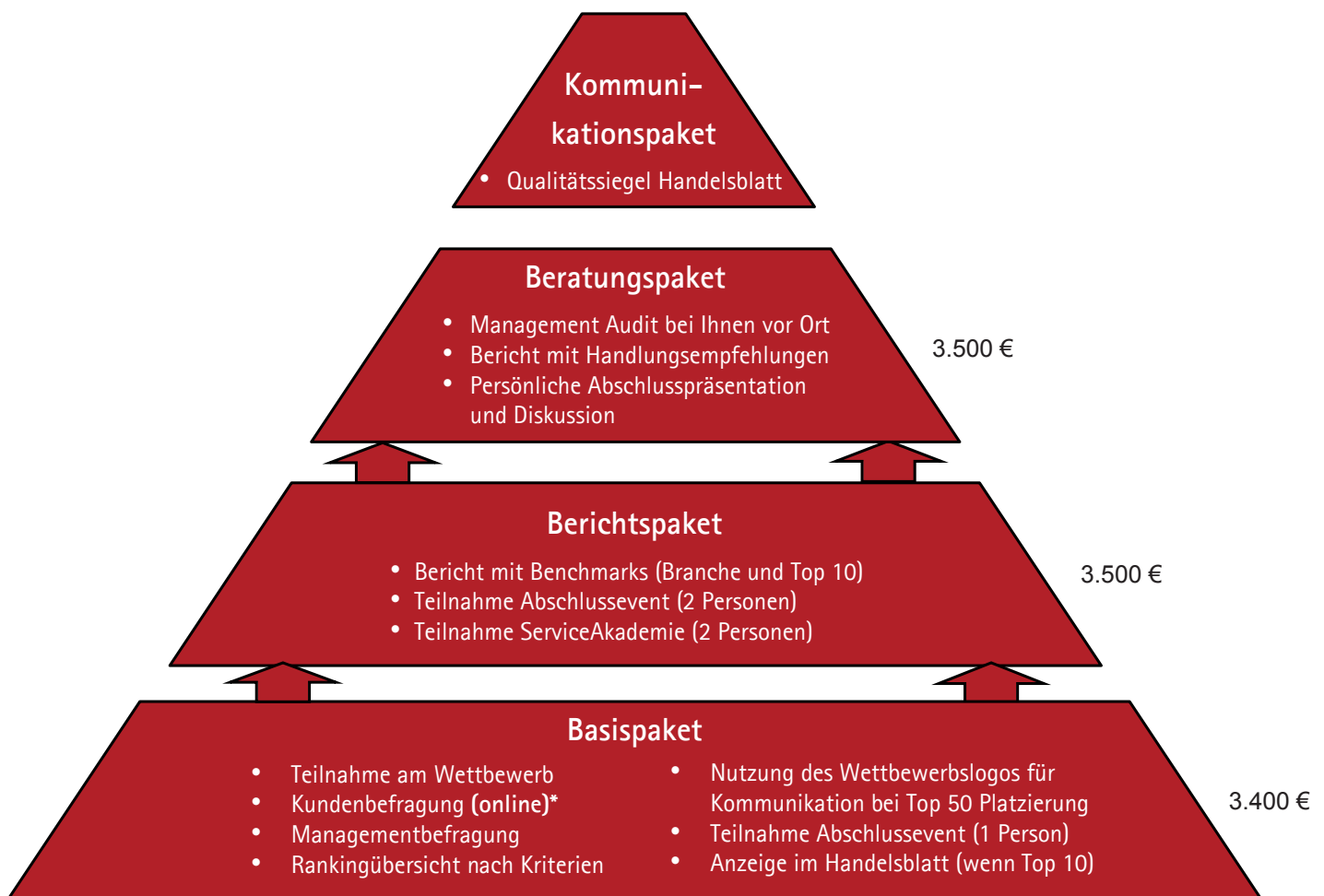
Berichtspaket:

- + Ausführlicher Ergebnisbericht zu Ihren Ergebnissen aus Kunden- und Managementbefragung
- + Branchenbenchmarks (Vergleich der Kundenzufriedenheit von Unternehmen der gleichen Branche)
- + Teilnahme am Abschlussevent mit 2 Personen
- + Teilnahme an der Info- und Netzwerkplattform zur Kundenorientierung (ServiceAkademie) mit 2 Personen

Beratungspaket:

- + Experten von ServiceRating führen bei Ihnen ein Audit durch
- + Persönliche Ergebnispräsentation und Diskussionsrunde bei Ihnen vor Ort durch unsere Experten

Die Module in der Übersicht:



* Bei CATI-Befragung wird eine Aufwandspauschale von 500 € berechnet.
 Eine POS-Befragung wird je nach Aufwand berechnet.

Die angegebenen Preise verstehen sich zzgl. MwSt.
 Reisekosten exklusive

FAX-Antwort an ServiceRating: +49 221 – 16 88 2 88 99

Für Rückfragen stehen Ihnen Herr Kai Riedel (Geschäftsführer - riedel@servicerating.de - 0221-16 88 288 20) und Herr Eric Hommel (Projektleiter - hommel@servicerating.de - Tel: 0221 - 16 88 288 72) zur Verfügung

- ☐ Ja, wir möchten am Wettbewerb „**TOP SERVICE** DEUTSCHLAND 2015“ teilnehmen und melden uns verbindlich an.

Wählen Sie Ihre Leistungspakete*:

- ☐ **Basispaket:** 3.400 €
 Datenerhebung, Ranking, Siegel, Teilnahme Preisverleihung
- ☐ **Berichtspaket:** 3.500 €
 Aufbauend auf Basispaket: Bericht mit Benchmarks, Teilnahme Preisverleihung und Service-Akademie
- ☐ **Beratungspaket:** 3.500 €
 Aufbauend auf Berichtspaket: Bericht mit Benchmarks und Handlungsempfehlungen, persönliches Audit und Ergebnispräsentation mit Diskussionsrunde bei Ihnen vor Ort
- ☐ **Kommunikationspaket:** 7.500 €
 Qualitätssiegel Handelsblatt

☐ **kostenfreier Gesamtergebnisbericht vom Wettbewerb 2014**

Alle Unternehmen, die sich bis 25.07.2014 anmelden erhalten den Gesamtbericht vom letzten Wettbewerb (Wert 380€) kostenfrei bei Buchung des Berichtspakets!

* Berichtspaket und Beratungspaket können aufbauend auf das Basispaket bestellt werden.

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 **TOP SERVICE** DEUTSCHLAND, ServiceRating GmbH, Gustav-Heinemann-Ufer 72, D-50968 Köln
 Tel: +49 (0)221-16 88 288-72, Fax: +49 (0)221-16 88 288 99

Teilnahmebedingungen des Wettbewerbs „TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2015“

Wer kann am Wettbewerb teilnehmen?

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

Wer ist Vertragspartner?

Der Vertrag über die Teilnahme am Wettbewerb wird mit der ServiceRating GmbH, Gustav-Heinemann-Ufer 72, Tel.: + 49 221-168 828 8-0, Fax: +49 221-168 828 899 geschlossen. Die ServiceRating GmbH stellt die Rechnung über die Teilnahmegebühr aus. Die ServiceRating GmbH bedient sich zur Durchführung der Kundeninterviews sowie zur Auswertung der dadurch enthaltenen Daten der YouGov Deutschland AG sowie der befied GmbH. Das teilnehmende Unternehmen erklärt sich mit der Einschaltung dieser Unternehmen ausdrücklich einverstanden.

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 19. Dezember 2014 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 4. Quartal 2014, soweit dies bei gegebener Kundenzahl möglich ist. In Abhängigkeit vom Kundenkontakt erfolgt die Befragung am Point of Sale, telefonisch (CATI) oder online. Dienstleistungsunternehmen ohne Vertragskunden stellen eine Adressliste aller ihrer deutschen 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 von September 2014 bis zum Januar 2015 zur Verfügung. Point-of-Sale-Befragungen führen zu einem Aufpreis in Höhe von 350 € pro Interviewtag zzgl. der ges. MwSt. Für die telefonische Befragung (CATI) werden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, mind. 1.500 (15-faches Oversampling) per Zufall ausgewählte oder bei Unternehmen mit weniger als 1.500 Kunden alle Kundenadressen in einem fest definierten Selektionsverfahren und Datenformat inklusive aktueller Telefonnummern einen Monat nach Anmeldung, spätestens bis zum 03. November 2014, zur Verfügung zu stellen. Die Definitionen zum Selektionsverfahren und zum Datenformat werden den Unternehmen nach der Anmeldung zum Wettbewerb zugesandt. Die Aufwandspauschale für CATI-Interviews beläuft sich auf 500€ zzgl. der gesetzlichen MwSt und wird zzgl. des gebuchten Pakets berechnet. 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 Wettbewerbsbeteiligung oder auf Rückzahlung von Teilnahmeentgelten. Sie erhalten eine standardisierte Datenschutzvereinbarung der ServiceRating GmbH, welche den Umstand berücksichtigt, dass sich die ServiceRating GmbH zur Durchführung der Kundeninterviews und Auswertung der enthaltenen Daten sowohl der YouGov Deutschland AG als auch der befied GmbH bedient. Die ServiceRating GmbH verpflichtet sowohl die YouGov Deutschland AG als auch die befied GmbH auf die Einhaltung des Datenschutzes nach Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Individuelle Anpassungen der Datenschutzvereinbarung sind gegen eine Gebühr in Höhe von 250 € zzgl. der ges. MwSt. möglich. Für Ortsbefragungen wird ebenfalls eine Aufwandspauschale von 250€ zzgl. der ges. MwSt. berechnet. 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 und der ServiceRating GmbH ab Februar 2015 angesprochen, um ein Unternehmens-Audit binnen 4 Wochen zu vereinbaren. Für dieses Audit reisen Auditoren der Universität St. Gallen und/oder der ServiceRating GmbH zum Unternehmenssitz in Deutschland 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 10-Unternehmen im Ranking positionieren kann. Reisekosten für Audits und Ergebnispräsentation vor Ort im Rahmen des Premiumpaketes sind exklusive. Reisekosten werden pauschal mit folgenden Sätzen berechnet: 0,48 € für gefahrene km mit dem PKW, Bahnfahrt 2. Klasse, Flug Economy Class.

Top-50-Ranking.

Die gesamte Bewertung aller Unternehmen wird einer Jury vorgelegt, die sich aus Vertretern des Initiatorenkreises zusammensetzt. Diese Jury legt abschließend das Top-50-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 Top-50-Unternehmen veröffentlicht werden zu dürfen. Alle Unternehmen, die nicht zu den Top-50-Unternehmen gehören, werden nicht genannt und bleiben anonym. Eine Verlängerung- oder Verkürzung des Rankings ist durch den Organisator möglich.

Teilnahme an der Preisverleihung

Alle Wettbewerbsteilnehmer werden zur festlichen Preisverleihung – voraussichtlich im April 2015 – eingeladen. Im Basispaket ist 1 Teilnehmer für die Preisverleihung enthalten, im zusätzlich gebuchten Berichtspaket zwei Teilnehmer. Jede weitere Person des angemeldeten Unternehmens kann zu einem Preis von 150,- Euro an der Preisverleihung teilnehmen. Eine Teilnahme an der Service-Akademie für Berichts- und Beratungspaketbucher für 2 Personen kostenlos. Jede weitere Person kostet 950,- Euro.

Logo „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2015“

Alle im Ranking genannten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Logos „TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2015“. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Logo in ihrer Außendarstellung bis einschließlich März 2016 respektive bis zur Preisverleihung 2016 zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist ausgeschlossen und kann zu Abmahnungen führen. Das Logo darf in keiner Form verfälscht oder beschnitten werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung innerhalb des Wettbewerbs ist ebenso verboten. Darüber hinaus bietet das Handelsblatt ein Qualitätsiegel für Top 50 Unternehmen für 7.500,- Euro an.

Prämierung

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

Vertraulichkeit der Daten

Die Initiatoren des Wettbewerbs – das Handelsblatt, das I.FPM der Universität St. Gallen, die ServiceRating GmbH, die YouGov Deutschland AG und die befied GmbH – verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen zu gewährleisten.

Zahlungsbedingungen

Eine Rechnung über 50% der Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch die ServiceRating GmbH 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 Wettbewerbsbeteiligung

Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung bis zum 30.06.2014 wird dem teilnehmenden Unternehmen 60 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet, die das Unternehmen an ServiceRating GmbH überwiesen hat. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 30.09.2014 bekommt das Unternehmen 30 Prozent von seiner Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 30.10.2014 bekommt das Unternehmen 20 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung nach dem 30.10.2014 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. Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Leistungs- und Erfüllungsort ist Köln. 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 Köln. 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.