

Seit 20 Jahren immer wieder an der Spitze beim „Kundenmonitor Deutschland“

## Miele hat den besten Kundendienst

**Gütersloh, 22. November 2011. – Bereits zum 17. Mal haben Deutschlands Verbraucher den Miele-Kundendienst zum Besten der Branche gewählt. In der großangelegten Vergleichsstudie Kundenmonitor Deutschland 2011 gaben die Verbraucher unter anderem ihre konkreten Erfahrungen mit dem Service der Hausgeräte-Hersteller zu Protokoll. Dabei erzielte Miele eine Durchschnittsnote von 2,05. Die Durchschnittsnote aller getesteten Hersteller-Kundendienste beträgt 2,20.**

Auf einer Skala von 1 (= vollkommen zufrieden) bis 5 (= unzufrieden) gaben 69 Prozent der Befragten an, „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ mit dem Kundendienst des Gütersloher Herstellers gewesen zu sein. Weitere 27 Prozent waren „zufrieden“, nur drei Prozent „weniger zufrieden“. Der Prozentsatz der unzufriedenen Kunden lag bei weniger als einem Prozent.

Die Miele-Kunden hoben besonders die Einhaltung der Terminzusagen (Durchschnittsnote 1,84), die Sauberkeit der Arbeitsweise (1,89) und die Freundlichkeit am Telefon (1,92) hervor. Überdurchschnittlich gute Noten erhielten die Servicetechniker des Gütersloher Traditionsunternehmens unter anderem auch für ihre fachliche Beratung (1,94) sowie für die Schnelligkeit der Instandsetzung des Gerätes (2,00).

„Unser Bestreben ist es, nicht nur Premiumgeräte zu verkaufen, sondern unseren Kunden auch den entsprechenden, umfassenden Service zu bieten. Dafür schulen und qualifizieren wir unsere Mitarbeiter regelmäßig“, erklärt Guido Geller, Kundendienst-Chef der Miele Vertriebsgesellschaft Deutschland. „Das Ergebnis der Umfrage ist für uns ein erneuter Vertrauensbeweis. Er bestärkt uns darin, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen und unseren Einsatz noch weiter zu verstärken“, fügt Geller hinzu.

Die Zufriedenheit mit den Servicetechnikern schlägt sich auch in der Markentreue nieder. So würden insgesamt 86 Prozent der Befragten, die „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ waren, den Miele-Kundendienst „bestimmt“ oder „wahrscheinlich“ weiterempfehlen. 92 Prozent gaben an, dass sie ihn bei Bedarf wieder einschalten würden.

Der Kundenmonitor Deutschland 2011 basiert auf telefonischen Interviews von 24.281 Personen. In die Bewertung der Kundendienste flossen die Antworten der 1.718 Personen ein, die innerhalb der letzten 12 Monate mindestens einmal den Servicetechniker für ein Elektrohaushaltsgroßgerät gerufen haben. Die Studie bezieht sich auf die am häufigsten genannten Hersteller-Kundendienste sowie die Kundendienste von Händlern und Handwerkern.

### **Pressekontakt:**

Catharina Saalbach

Telefon: +49 (0)5241/89-1955

E-Mail: [catharina.saalbach@miele.de](mailto:catharina.saalbach@miele.de)

**Über das Unternehmen:** Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Produktbereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen und Gefrieren, Kaffeezubereitung, Geschirrspülen, Wäsche- sowie Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Wäschetrockner für den gewerblichen Einsatz sowie Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsgeräte für medizinische Einrichtungen und Laboratorien („Miele Professional“). Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland sowie je ein Werk in Österreich, Tschechien, China und Rumänien. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2010/11 rund 2,95 Milliarden Euro, wovon etwa 70 Prozent auf das Ausland entfallen. In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen rund 16.500 Menschen, zwei Drittel davon in Deutschland. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Gütersloh in Westfalen.

**Zu diesem Text gibt es zwei Fotos.**

**Foto 1:**

Zum 17. Mal Branchenbester beim Kundenmonitor Deutschland: Der Miele-Kundendienst.

Foto: Miele

**Foto 2:**

Nach Meinung der Verbraucher kompetent und freundlich: Die Servicetechniker von Miele.

Foto: Miele

**Abdruck honorarfrei**

**Download Text und Fotos: [www.miele-presse.de](http://www.miele-presse.de)**



**Folgen Sie uns auf Twitter: [http://twitter.com/Miele\\_Presse](http://twitter.com/Miele_Presse)**