

PRESSEMITTEILUNG

Service Champions 2013

Carglass räumt zum dritten Mal ersten Platz ab



Kundenservice steht bei Carglass im Fokus: In den neuen „Service Centern der Zukunft“ beispielsweise erwarten den Kunden Live-Reparatur, iPads, Spielecke und Carglass-TV.



Service-Champions-Gütesiegel in Gold: Auszeichnung für die 100 kundenfreundlichsten Unternehmen.

Köln, 24. Oktober 2013. Auch 2013 belegt Carglass den ersten Platz im Service-Ranking des Gütesiegels „Service Champions“ für die Sparte Autoglasreparatur: Im aktuellen Ranking gaben 74,1 Prozent der befragten Personen, die innerhalb der letzten drei Jahre Kunde bei Carglass waren, an, dort einen sehr guten Kundenservice erlebt zu haben. Damit nimmt das Unternehmen die Spitzenposition ein. Bereits in den beiden Vorjahren hatte sich der Fahrzeugglasspezialist bei der Bewertung der kundenfreundlichsten Unternehmen Deutschlands in seiner Sparte jeweils Platz 1 gesichert.

Service Champions: Kunden bewerten über 1.500 Unternehmen nach Service-Erlebnissen

Das Siegel „Service Champion“ wird regelmäßig von der ServiceValue GmbH in Kooperation mit dem Medium Die Welt und der Goethe-Universität Frankfurt am Main vergeben. Dem Ranking liegt eine breit angelegte Kundenbefragung zum erlebten Service zu Grunde. In das heute veröffentlichte Ranking flossen insgesamt über eine Million Kundenurteile zu über 1.500 Unternehmen und 180 Branchen ein. Carglass erhält ebenfalls zum dritten Mal in Folge das Service-Champions-Gütesiegel in Gold, mit dem branchenübergreifend die 100 kundenfreundlichsten Unternehmen in Deutschland ausgezeichnet werden.



Geheimnis des Carglass-Erfolges: „hochmotivierte, engagierte Mitarbeiter“

Fragt man Carglass-Geschäftsführer Jean-Pierre Filippini nach dem Geheimnis des Erfolges für die anhaltend extrem hohe Kundenzufriedenheit, sagt er: „Unser ganzes unternehmerisches Denken und Handeln dreht sich um das Thema Kundenservice – sei es in Bezug auf hohe Qualitätsstandards, Erreichbarkeit oder Bequemlichkeit. Dreimal hintereinander den Spitzenplatz zu belegen, schafft man allerdings nur mit hochmotivierten und engagierten Mitarbeitern, die täglich ihr Bestes geben, um ihre Kunden immer wieder zu begeistern. Und die haben wir bei Carglass.“

Über Carglass

Carglass in Deutschland ist Spezialist für die Reparatur und den Austausch von Fahrzeugglas. Das Unternehmen ist sowohl in der PKW-Sparte als auch in den Geschäftsbereichen Bahn und Bus aktiv. In Deutschland beschäftigt Carglass rund 1.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehr als 300 Mitarbeiter arbeiten in der Hauptverwaltung in Köln, über 200 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center (Call Center) beschäftigt. Die circa 1.400 speziell geschulten Carglass-Monteur und Service-Mitarbeiter helfen bundesweit rund 800.000 Autofahrern jährlich in einem der über 270 Service Center oder unterwegs mit mehr als 350 mobilen Einheiten.

Carglass gehört seit 1990 zur internationalen Belron-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Belron ist weltweit das größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit über 24.000 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in 34 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2012 erzielte das Unternehmen weltweit einen Umsatz von rund 2,7 Milliarden Euro, rund 10,4 Millionen Kunden nutzen die Dienstleistungen der Gruppe.

Weitere Informationen für Journalisten unter: <https://presse.carglass.de/>

Pressekontakt:

Carglass-Pressestelle
c/o Weber Shandwick
Alexandra Stroh / Rebecca Mertes
Hohenzollernring 79-83
50672 Köln

Tel.: 0221-949918-75/-45

Fax: 0221-949918-10

E-Mail:

astroh@webershandwick.com /
rmertes@webershandwick.com

Verantwortlich:

Carglass Deutschland
Matthias Rolinski
Director Sales & Marketing
Godorfer Hauptstr. 175
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-240

Fax: 02236 / 96206-362

E-Mail: presse@carglass.de