|  |
| --- |
| Der Dienst am Kunden als Unternehmensphilosophie |
| **Miele Kundendienst erhält KVA-Service Award im B2C Bereich** |

 **Wals, 24. April 2018. –** **Zum 17. Mal hat der Kundendienst-Verband Österreich (KVA) die
Service Awards für beste Kundenbetreuung verliehen. Die Kunden bewerten wie zufrieden sie mit der Arbeitsqualität und dem Verhalten der Techniker, sowie der Auftragsannahme und Auftragsabwicklung der Kundendienstorganisation sind. Ziel ist es, die Servicekunden zu überraschen, zu begeistern. Im Rahmen des KVA Service Kongresses in Altlengbach wurden die Gewinner des KVA Service Award prämiert.**

**Miele gehört auch dieses Jahr zu den Gewinnern und hat mittlerweile bei fünfzehn von siebzehn Wettbewerben den Service Award im B2C Bereich bekommen.**

Die Kombination aus neutralem, standardisiertem und branchenübergreifendem Messen der Kundenzufriedenheit sowie der konstruktiven Rückmeldung ist ein herausragendes Merkmal des KVA Service Award. Insgesamt wurden für den Award bereits 20.000 Personen aus dem B2B und B2C Bereich befragt.

Karl Pecho, Leiter Technischer Dienst Miele Österreich: „Für Miele Österreich sind diese Auszeichnungen Bestätigung, dass die Miele Service Organisation am richtigen Weg ist zukünftige Herausforderungen zu meistern und Ansporn gemeinsam mit unseren Kunden laufend das Dienstleistungsangebot gemäß unserem Motto „Immer besser“  zu optimieren.“

Die Stärken-Schwächen-Analyse aus den Ergebnissen eigener Kundenbefragungen und des Service Awards des KVA (Kundendienstverband Österreich) fließen seit Jahren in die ständige Optimierung des Miele Kundendienstes ein. Das erfolgreiche Konzept führte dazu, dass sich der Miele Kundendienst als wichtige Säule im Unternehmen und als verkaufs-unterstützendes und -förderndes Instrument im Marketing-Mix etablieren konnte.

 **Der Dienst am Kunden als Unternehmensphilosophie**

190 Miele Servicetechniker betreuen flächendeckend ca. 500.000 Kunden. Neben der fachgerechten Reparatur und Wartung von Miele Geräten, beraten sie beim Geräteneukauf, geben wertvolle Tipps zur Gerätepflege und verkaufen nützliches Zubehör zur Werterhaltung
der hochwertigen Geräte oder zur Optimierung des Gebrauchsnutzens.

Miele betreibt in Wals bei Salzburg ein Zentralersatzteillager. Zusätzlich führt jeder Techniker einen individuell auf sein Einsatzgebiet abgestimmten Ersatzteilgrundbestand in seinem Fahrzeug mit. Dadurch können ca. 90% der Servicefälle beim ersten Besuch erledigt werden. Dringend benötigte Ersatzteile werden per Nachtexpress bis 6 Uhr direkt in das Technikerfahrzeug geliefert.

Miele bietet höchste Produkt-Lebensdauer und Servicequalität und schont damit nachhaltig die Umwelt. Nur Miele bietet bis zu 15 Jahre Ersatzteilverfügbarkeit nach Typenauslauf, stellt damit maximale Gebrauchsdauer sicher und gewährleistet mit Wartungs- und Serviceangeboten Sorgenfreiheit ein Geräteleben lang.

**Zu diesem Text gibt es ein Foto

Foto 1: v.l.** Herbert Vock (Geschäftsführender Vorstand KVA) Michael Schauer ACP IT Solutions GmbH, Mag. Margot Tschank (Projektleiterin KVA Service Award), Konrad Rathmayr (Assistent Technische Leitung Miele) (Foto: KVA Kundendienstverband Österreich / APA-Fotoservice /Bollwein)

**Pressekontakt:**

Petra Ummenberger

Telefon: 050 800 81551
Petra.ummenberger@miele.at

 **Über das Unternehmen:**Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Produktbereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen/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 2016/17 rund 3,93 Milliarden Euro, wovon etwa 70 Prozent außerhalb Deutschlands erzielt werden. In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen 19.500 Menschen, 10.888 davon in Deutschland. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Gütersloh in Westfalen.

Die österreichische Tochter des deutschen Familienunternehmens wurde 1955 in Salzburg gegründet. Miele Österreich erreichte 2017 einen Umsatz von € 238,5 Mio. und konnte die Marktführerschaft bei großen Hausgeräten behaupten.

**Miele Zentrale**Mielestraße 10, 5071 Wals
www.miele.at