

# Mehr Service geht nicht ...

**UMFRAGE** Travel-Management, Veranstaltungsplanung, Büroartikeleinkauf: Assistenzkräfte arbeiten bei projektorientierten Aufgaben mit Dienstleistern vieler Branchen zusammen – und wissen daher, wer die Besten der Besten sind. *working@office* fragte bei seinen Leserinnen und Lesern nach und wertete gemeinsam mit dem unabhängigen Institut ServiceValue aus: die Ergebnisse.



© Roman Sluka/Fotolia.com

## Fairer Vergleich: der Servicewert P

Der vom Institut ServiceValue entwickelte Messwert P soll Service unternehmens- und branchenübergreifend vergleichbar machen. Er steht für den Begriff „Partner“. Für alle Dienstleister wird zunächst der Basiswert aus den folgenden drei Wertbestandteilen errechnet:

1. **Integration:** Wie gut passen die Serviceleistungen zu den eigenen Strukturen und Abläufen?
2. **Befähigung:** Wie stark tragen die Serviceleistungen eines Dienstleisters zum Erfolg bei?
3. **Zusatznutzen:** Schaffen die Service- und Zusatzleistungen eines Dienstleisters einen allgemeinen Mehrwert?

Anschließend wird durch die Verrechnung mit dem Korrekturfaktor der Servicewert „P“ für jeden Dienstleister ermittelt. Dadurch können Unterschiede im Serviceniveau zwischen den verschiedenen Branchen geglättet und die Ergebnisse der Dienstleister branchenübergreifend verglichen werden. Als servicestarke Dienstleister werden Unternehmen ausgezeichnet, deren Servicewert unter Berücksichtigung des Branchenkorrekturfaktors über einem Gesamtmittelwert (aller Dienstleister) von 60 liegt.

⇒ Die Aufgaben von Office-Professionals sind nicht nur deutlich komplexer als früher, sie verlangen auch reibungslose Abläufe. Gut, wenn man sich in dem Fall auf lösungsorientierte Dienstleister verlassen kann, denn nur dann greifen die Abläufe ineinander. Am Ende siegt der Dienstleister mit der größten Service-Orientierung. „Im Zeitalter der Digitalisierung haben sich auch die Erwartungen an guten Service stark verändert“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Umfrageinstituts ServiceValue in Köln. Das Institut berät Unternehmen dabei, ihre eigene Serviceorientierung zu messen und zu optimieren. Darüber hinaus misst ServiceValue die Kunden- und Dienstleistungsorientierung in unterschiedlichsten Branchen.

## SO WIRD BEWERTET

Um zu erfahren, mit welchen Dienstleistern und Herstellern die Leserinnen und Leser von *working@office* zusammenarbeiten, startete die Fachzeitschrift in diesem Jahr bereits zum achten Mal in Folge die Umfrage nach den Office Stars. Von März bis Juli 2019 bewerteten Office-Professionals jene Hersteller und Dienstleister, mit denen sie in ihrem täglichen Arbeitsablauf zusammenarbeiten. Die Befragten wurden von *working@office* und dem unabhängigen Umfrageinstitut ServiceValue um Bewertung und Angaben in verschiedenen Bereichen gebeten. Es wurden Aspekte der Kundenbindung, Aussagen auf Gesamtebene, verschiedene Service- und Leistungsmerkmale und die Dimension des Servicewertes P abgefragt (siehe Kasten). Dieser sogenannte Branchenkorrekturfaktor macht die Unternehmen der verschiedenen Branchen überhaupt erst miteinander vergleichbar.

## DAS SIND DIE GEWINNER

Auf dem Siegereppchen in diesem Jahr standen viele Unternehmen nicht zum ersten Mal: „Serviceorientierte Unternehmen agieren langfristig und nachhaltig“, sagt der Umfrage-Experte. Die Tabelle auf Seite 37 bietet einen Gesamtüberblick über die ausgezeichneten Unternehmen. **II**

 Annette Rompel, Redaktion



## Ausgezeichnet! Diese Dienstleister sind dabei

Office Star	Servicewert P	Branche
Mappei-Organisationsmittel	86	Markenhersteller von Büroartikeln
Motel One	84	Hotelketten
TUI Leisure Travel Service GmbH	82	Geschäftsreisedienstleister
Amazon Deutschland	80	Bürobedarfshändler
WMF	79	Kaffeevollautomatenhersteller
Wilkhahn	79	Büromöbelhersteller
edding international	78	Hersteller von Schreibgeräten
Durable Hunke & Jochheim GmbH & Co. KG	77	Markenhersteller von Büroartikeln
Teehaus Ronnefeldt	76	Bewirtungsdienstleister
Niederegger	75	Werbemitteldienstleister/-hersteller
BCD Travel	75	Geschäftsreisedienstleister
AirPlus International	73	Anbieter von Bezahlösungen für Unternehmen
CWT	73	Geschäftsreisedienstleister
Viking	73	Bürobedarfshändler
Lebkuchen Schmidt	73	Werbemitteldienstleister/-hersteller
DeLonghi	73	Kaffeevollautomatenhersteller
A.W. Faber-Castell Vertrieb GmbH	73	Hersteller von Schreibgeräten
Tchibo Coffee Service	72	Kaffeevollautomatenhersteller
Staples	72	Bürobedarfshändler
König & Neurath	70	Büromöbelhersteller
Leitz Acco Brands GmbH & Co KG	70	Markenhersteller von Büroartikeln
Herlitz AG	69	Markenhersteller von Büroartikeln
Lyreco	69	Bürobedarfshändler
Pilot Pen	69	Hersteller von Schreibgeräten
Dorint Hotels & Resorts	68	Hotelketten
DER Business Travel	68	Geschäftsreisedienstleister
Otto Office	68	Bürobedarfshändler
jura	66	Kaffeevollautomatenhersteller
Office Discount	66	Bürobedarfshändler
HRS – Hotel Reservation Service	66	Geschäftsreisedienstleister
Lufthansa City Center	65	Geschäftsreisedienstleister
Kaut-Bullinger Bürobedarf	65	Bürobedarfshändler
American Express	64	Anbieter von Bezahlösungen für Unternehmen
Avery Dennison Zweckform	64	Markenhersteller von Büroartikeln
STABILO Products	62	Hersteller von Schreibgeräten
Schneider Schreibgeräte	62	Hersteller von Schreibgeräten
aveato	61	Bewirtungsdienstleister
Mercure Hotels Deutschland	61	Hotelketten
NH Hoteles	61	Hotelketten

Anzeige

# Modern. Agil. MAUL.

Die neuen MAUL Whiteboards **easy2move** überzeugen durch das besondere Hochformat, die hohe Qualität – und die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten.

[www.maul.de](http://www.maul.de)

