

kundenservice

12.09.2017

Swiss Quality Hotels und Holiday Inn ganz oben



(Bild: zvg)

Hotelgruppen gehören in der Schweiz zu den kundenfreundlichsten Unternehmen. Dies ergab ein aktuelles Service-Ranking aus Deutschland.

Die deutsche Analysegesellschaft ServiceValue GmbH hat gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das Service-Ranking 2017 ([PDF-Download](#)) für die Schweiz veröffentlicht. Das Ranking bewertet den erlebten Kundenservice anhand von Verbraucherurteilen.

Grundlage der Bewertung ist der Service Experience Score (SES). Er stelle ein einfaches, valides und wissenschaftlich belastbares Messinstrument dar, wie die Studienautoren betonen. Ausgewiesen wird in Prozent, wie viele der Befragten bei ihrem Anbieter einen sehr guten Kundenservice erlebt haben. Die Erhebung erfolgt online und sei unabhängig, das heisst ohne Mitwirkung der zu bewertenden Unternehmen.

Über 68'000 Kundenurteile zu 230 Unternehmen aus 32 Branchen wurden in der Schweiz eingeholt, darunter neun Hotelgruppen.

Zwei Hotel-Brands unter den Top-10

Im Gesamt-Ranking aller Unternehmen steht der Buchhändler Orell Füssli Thalia mit einem SES von 81,9 Prozent branchenübergreifend ganz vorn, dicht gefolgt von dem Juwelier Oro Vivo (81,3 Prozent) und Ochsner Sport (81,2 Prozent).

Die Gruppe Swiss Quality Hotels ist die Siegerin in der Hotelbranche und liegt mit einem SES von 80,8 Prozent auf Platz 5 im Gesamtranking. Zweitbester der Branche ist Holiday Inn (80,2 Prozent) auf Platz 9, gefolgt von Best Western (79,0 Prozent, Platz 12), Mövenpick Hotels & Resorts (78,2 Prozent, Platz 16), Ibis (75,6 Prozent, Platz 41) und Hotelplan (75,4 Prozent, Platz 46).

Das Service-Ranking wird seit 2010 in einzelnen europäischen Ländern regelmässig durchgeführt. Das aktuelle Ranking sei das bisher grösste in der Schweiz durchgeführte, so die Service Value GmbH. (htr/pt)

mehr in «hotellerie»:

[Bern erhält zweites Moxy-Hotel der Schweiz](#)

[Startschuss für das Bauprojekt Hotel Weissenstein](#)

[Zürcher 25hours-Hotel für «Hotellimmobilie des Jahres» nominiert](#)

[Die Regionalverbände auf Unterschriftenjagd](#)

[Hospitality Camp geht in die 7. Runde](#)

[» mehr](#)

Gefällt mir 0