

Erneut ausgezeichnet: Exzellenter Kundenservice

optoVision freut sich über das Gütesiegel „TOP SERVICE Deutschland 2019“

Langen, 01.08.2019 – optoVision, Brillenglashersteller aus dem hessischen Langen, hat seinen Kundenservice und seine Dienstleistungen durch das unabhängige Beratungsunternehmen ServiceRating analysieren und bewerten lassen. Heraus kam, dass optoVision über alle Branchen und Unternehmensgrößen hinweg zu den Top Service Unternehmen Deutschlands gehört.

Bereits zum 14. Mal in Folge bot das Beratungsunternehmen ServiceRating seine Leistungen Unternehmen im B2C und B2B Umfeld an. Als Kooperationspartner fungiert neben Ipsos und dem Handelsblatt die IMU der Universität Mannheim, welche unter Führung von Prof. Dr. Christian Homburg die ausgeklügelte Befragungs- und Bewertungsmethode entwickelt hat. Ziel der Befragung ist ein branchenübergreifender Vergleich von Kundenservices und Kundenorientierung, bei dem sich am Ende auch Erfolgsmodelle ableiten lassen.

Bei der Studie werden sowohl die Kunden- als auch die Managementseite der teilnehmenden Unternehmen zu Themen wie Kundenorientierung, Kundenbindung und Servicequalität analysiert. Abgefragt wurden unter anderem Angaben zum Personalmanagement, kundenbezogenen Prozessen sowie Produkt- und Dienstleistungsangeboten. optoVision schnitt dabei in allen Bereichen überdurchschnittlich ab und landete so branchenübergreifend unter den 5 besten B2B Unternehmen Deutschlands.

Axel Kellersmann, Geschäftsführer von optoVision dazu: „optoVision steht neben bester Qualität „Made in Germany“ auch für den besten Service in der Branche. Damit dies auch so bleibt, müssen und wollen wir kontinuierlich an uns und unseren Serviceleistungen und –prozessen arbeiten. Deshalb haben wir uns dazu entschieden, unseren Service unabhängig durch das Unternehmen ServiceRating analysieren und bewerten zu lassen, um diesen dann auch mit Unternehmen anderer Branchen zu vergleichen und durch „best practices“ weiter zu optimieren. Dass wir am Ende von unseren Kunden bereits zu einem der besten Unternehmen Deutschlands bewertet wurden, freut uns aber natürlich auch.“

Auch Zeljko Klaric, Leiter des Service Centers bei optoVision ist sehr zufrieden mit dem Projekt, da insbesondere durch die kritische Betrachtung aller Prozesse durch ServiceRating gemeinsam mit dem Management Verbesserungsmaßnahmen erkannt wurden, die auch direkt umgesetzt werden konnten. Vielen Kunden ist der Umweltaspekt immer wichtiger, daher verzichtet optoVision zukünftig z. B. auf Plastiktaschen beim Versand der Produkte und steigt auf komplett klimaneutrale Bioversandtaschen aus kompostierbaren Materialien um.

Klaric regt an: „Wir von optoVision möchten uns stetig weiterentwickeln. Die Auszeichnungen zum besten Brillenglashersteller in 2016 und 2018 von markt intern* zeigen uns, dass unsere Initiativen und Services bei den Kunden greifen. Doch niemand darf von sich behaupten, der Beste in etwas zu sein, wenn er sich nicht kontinuierlich auf die Probe stellen lässt. Deshalb haben wir uns TOP SERVICE Deutschland gestellt und freuen uns umso mehr über die Auszeichnung als eines der führenden Unternehmen im Bereich Kundenzufriedenheit. Ein großer Dank geht daher an unsere Mitarbeiter. Denn Sie sind es, die unseren Kunden täglich den bestmöglichen Service bieten und so zum Erfolg der Partneroptiker beitragen. Aber auch allen Kunden, die an der Umfrage teilgenommen haben, möchte ich ein herzliches Dankeschön für Ihren wertvollen Input aussprechen.“

Mit dem Fokus auf Produkte und Services „Made in Germany“ sowie kurzen Wegen, dank dem Standort mitten in Deutschland, setzt sich optoVision das Ziel, den unabhängigen Augenoptiker gegenüber dem Wettbewerb, insbesondere Filialisten und Online-Handel, zu unterstützen. Dass der Brillenglashersteller damit auf dem richtigen Weg ist, zeigen messbare Erfolge, wie die neuesten Auszeichnungen. Nun gilt es, diesen Weg mit Rücksicht auf sich wandelnde Kundenwünsche und immer neue Herausforderungen weiter erfolgreich zu verfolgen.