



Pressemitteilung

Wien, 25. März 2011

T-Mobile für Kundenorientierung ausgezeichnet

- **T-Mobile in branchenübergreifendem Wettbewerb „Österreichs kundenorientierterster Dienstleister“ unter Top-Platzierten**
 - **Rang 3 neben Bank Austria und Universal Versand**
 - **Auszeichnung wurde erstmals auch in Österreich vergeben**
 - **Befragte Kunden bewerten Service der Mitarbeiter besonders hoch**
-

Am 24. März 2011 wurden im MACE in München die kundenorientiertesten Dienstleister Österreichs und Deutschland 2011 gekürt. Insgesamt stellten sich über 100 deutsche und österreichische Unternehmen dem Wettbewerb. Der Branchenmix umfasste klassische Dienstleister wie Banken und Telekommunikationsunternehmen als auch Handel- und Produktionsunternehmen. Durchgeführt wird der Wettbewerb von der Universität St. Gallen und der Rating-Agentur Service Rating. In Deutschland fand die Wahl der dienstleistungsorientiertesten Unternehmen bereits zum sechsten Mal statt.

T-Mobile eines der besten Service-Unternehmen Österreichs

T-Mobile wurde bei dem Wettbewerb, der erstmals auch in Österreich durchgeführt wurde, als drittbestes Unternehmen in Österreich ausgezeichnet. „Ich sehe diese Auszeichnung als besondere Anerkennung für unsere MitarbeiterInnen in Customer Service und in den 48 T-Mobile Shops! Wir haben damit wieder bewiesen, dass wir Innovation und Service für die Kunden in der Mobilfunkbranche tagtäglich erfolgreich umsetzen“, freut sich Stefan Gubi, T-Mobile Geschäftsführer für Vertrieb und Service, über die Auszeichnung: „Gleichzeitig sehen wir es als Ansporn uns weiter zu verbessern.“



Kundennähe der Mitarbeiter besonders hervorgehoben

Von den befragten Kunden wurden speziell die Kundennähe der Mitarbeiter (Kategorie Kundenorientierung), die maßgeschneiderten Produkte und Serviceleistungen (Konfiguration), die Kundeninformation und -kommunikation (Kommunikation) sowie das Preis-Leistungsverhältnis (Kommerzialisierung) hervorragend beurteilt. Im Rahmen des Wettbewerbs werden die Unternehmen auf Basis einer umfassenden Befragung von Kunden und des Managements auf Basis des 7-K-Modells, welches von Wissenschaftlern der Universität St. Gallen entwickelt wurde, nach den sieben Kategorien Kundenorientierung des Managements, Konfiguration, Kommunikation, Kommerzialisierung, Kontrolle, Kooperation und Kompetenz beurteilt. Zusätzlich wird noch ein Unternehmens-Audit durchgeführt.

Bildtext: Das T-Mobile Customer Service Führungsteam nahm die Auszeichnung als einer der kundenorientiertesten Dienstleister Österreichs entgegen. **v.l.n.r.:** Prof. Dr. Peter Maas (Universität St. Gallen), Mag. Sandra Weiss (Project Manager vieconsult), Bakk. Markus Walzl (T-Mobile, Abteilungsleiter Steering & Support), Mag. Dieter Poller (T-Mobile Bereichsleiter Customer Service) und Mag. Christoph John (T-Mobile Senior Manager, Customer Feedback- & Quality Management), Dr. Oliver Gaedecke (Service Rating)

Copyright: faktenkontor

T-Mobile Austria
Christian Rothmüller
Corporate Communications

Tel.: 0676 8200 5200
E-Mail: christian.rothmueller@t-mobile.at

ÜBER T-MOBILE:

T-Mobile Austria ist mit 3,8 Millionen Kunden der zweitgrößte Mobilfunkanbieter Österreichs und gilt als der Innovationstreiber der Branche. Die beiden Marken "T-Mobile" und "tele.ring" sprechen unterschiedliche Zielgruppen an: T-Mobile lebt den Slogan „Gemeinsam mehr erleben“ und bietet Innovationen rund um Smartphones, Services und Applikationen. Die Marke tele.ring ist der erfolgreiche Preiführer am österreichischen Mobilfunkmarkt. 2010 investierte T-Mobile 116 Millionen Euro in den Netzausbau mit HSPA+ und den Aufbau der vierten Mobilfunkgeneration LTE. T-Mobile beschäftigt 1.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und wurde von „Great Place to Work“ als einer der besten Arbeitgeber Österreichs ausgezeichnet. Das Unternehmen hat den Hauptsitz im T-Center am Rennweg nahe der Südost-Tangente und neben den 48 T-Mobile Shops auch Vertriebsniederlassungen in Salzburg, Innsbruck und Graz und Klagenfurt.

T-Mobile Austria ist eine Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom und gehört damit zu einem der führenden Kommunikationsunternehmen weltweit. Dank der internationalen Ausrichtung des Unternehmens profitieren T-Mobile Kunden auch im Ausland von einer breiten Palette an Produkten und Services.