

ZERTIFIKAT

für die

Alsco Berufskleidungs-Service GmbH



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Franz N. Gresser', is written over a horizontal line.

Dr. Franz N. Gresser, Geschäftsführer

November 2021

RATING ZUR
SERVICEQUALITÄT

TESTURTEIL ZUM KUNDENSERVICE DER AlSCO Berufskleidungs-Service GmbH

Die Gesamtnote **sehr gut** zur Servicequalität der AlSCO Berufskleidungs-Service GmbH setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Dimensionen zusammen:

Service- und Servicemanagement **sehr gut**

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein kundenorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit – einer schriftlichen Befragung, Dokumentenanalyse, Management-Interviews und Ortsbesichtigungen – weist ServiceRating folgende Bewertungen für die vier Teilqualitäten des Servicemanagements aus:

- Kundenorientierung: sehr gut
- Strukturen und Prozesse: sehr gut
- Information und Kommunikation: sehr gut
- Personalmanagement: sehr gut

Service- und Beratungsleistungen **gut**

Für Kunden haben der Beratungsservice vor einem Vertrags- bzw. Kaufabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit bzw. nach dem Kauf eine große Bedeutung. Aus Marktforschungsergebnissen weist ServiceRating folgende Bewertungen für die Teilqualitäten der Service- und Beratungsleistungen aus:

- Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung: sehr gut
- Kundenberatung: gut
- Kundenbetreuung: gut

Service- und Servicewirksamkeit **sehr gut**

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Service-Audit und anhand von Marktforschungsergebnissen weist ServiceRating folgende Bewertungen für die Teilqualitäten der Servicewirksamkeit aus:

- Kundenzufriedenheit: sehr gut
- Kundenvertrauen: gut
- Kundentreue: sehr gut

www.servicerating.de

Grundlage der vorgenommenen Beurteilungen zur Service- und Beratungsqualität sind die Ergebnisse aus aktuellen Kundenbefragungen sowie einem Service-Audit. Auf Basis dieser Informationen vergibt die ServiceRating Analyse und Beratung GmbH eine nach bestem Wissen und Gewissen objektive Gesamtbeurteilung zur Servicequalität. Ein Rating zur Servicequalität ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht vieler Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim Rating zur Servicequalität handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Weitere Informationen zur ServiceRating Analyse und Beratung GmbH, dem Beurteilungsverfahren und dem Rating-Ergebnis finden Sie unter www.servicerating.de.