

## Deutsche Post sucht direkten Dialog mit ihren Kunden - Marktforschungsaktion an alle deutschen Haushalte

**Bonn, 04. Dezember 2009.** Die Deutsche Post startet in diesen Tagen unter dem Motto „Ihre Meinung ist uns wichtig“ die größte Marktforschungsaktion in der jüngeren Geschichte des Unternehmens und verteilt an rund 34 Millionen Haushalte in Deutschland „Post von der Post“. Darin werden alle 82 Millionen Einwohner eingeladen, sich zur Servicequalität des Dienstleisters Deutsche Post zu äußern und Lob, Tadel oder Anregungen zu schicken.

Hinter der Aktion steht die Überzeugung der Deutschen Post: Wer als Dienstleister im harten Wettbewerb steht, muss ständig besser werden wollen. Und wer das will, muss intensiv auf seine Kunden hören. Dies gilt in besonderem Maße für die Deutsche Post, die wie kaum ein anderes deutsches Unternehmen täglich Kontakte zu Millionen von Menschen hat. „Wir tragen am Tag über 70 Millionen Briefe aus und sind mit unseren Dienstleistungen überall, von den Großstädten bis zur Hallig und zum Alpengipfel. Deshalb wollen wir auch von allen unseren Kunden in diesem Land wissen, wie zufrieden sie sind und was wir noch besser machen können“, sagt Briefvorstand Jürgen Gerdes.

Diese umfangreiche Marktforschung ergänzt repräsentative Erhebungen, die die Leistungsfähigkeit des größten Postdienstleisters in Europa regelmäßig auf den Prüfstand stellen. Dabei hat zuletzt der Kundenmonitor Deutschland 2009 festgestellt, dass 90 Prozent der zur Deutschen Post Befragten zufrieden bis vollkommen zufrieden mit den Serviceleistungen waren. Die Brieflaufzeiten lässt das Unternehmen seit vielen Jahren extern und TÜV-zertifiziert messen – auch das dabei attestierte Ergebnis (95 Prozent der Briefe erreichen bei rechtzeitigem Einwurf am nächsten Tag die Empfänger) trägt stark zur hohen Kundenzufriedenheit bei.

Zusätzlich sucht die Deutsche Post jetzt den direkten Dialog mit ihren Kunden und fragt: Sind sie zufrieden mit der Schnelligkeit des Brieftransports, der Zuverlässigkeit der Zusteller, wie sieht es mit Kompetenz und Freundlichkeit aus, stimmen Nähe und

Öffnungszeiten der Filialen, und was ist mit der Qualität des Internetauftritts? Fragen, die auf klare Antworten warten. Briefvorstand Gerdes begründet die Marktforschungsaktion in zweistelliger Millionenaufgabe: „Wir arbeiten tagtäglich daran, unsere Servicequalität noch weiter zu steigern, und dabei werden wir die Meinung unserer Kunden intensiv berücksichtigen.“

Die Deutsche Post ist das einzige Unternehmen Deutschlands, das sich einer solch groß angelegten Kundenbefragung stellt. Aber kein anderes Unternehmen besitzt auch eine vergleichbare Infrastruktur oder annähernd so viele Kunden. Mit bundesweiten Befragungen hat die Deutsche Post bereits gute Erfahrungen gemacht. So wurden im Sommer 2007 die beliebtesten Postboten gesucht, was zu millionenfacher Beteiligung der Bundesbürger führte. „Auch jetzt rechnen wir mit einer hohen Beteiligung“, so Gerdes, „denn wir wissen, wie viel den Menschen am Medium Brief und an ihrer Postversorgung liegt.“

### **Kontakt für Journalistenfragen:**

Deutsche Post DHL , Kommunikation

Uwe Bensien

Tel.: +49 (0)228 182-9944

E-Mail: [pressestelle@deutschepost.de](mailto:pressestelle@deutschepost.de)

### **Deutsche Post – Die Post für Deutschland**

Die Deutsche Post ist Europas größter Postdienstleister, der Marktführer im deutschen Brief- und Paketmarkt und hat eine führende Position im internationalen Briefverkehr. Mit der starken Marke Deutsche Post baut das Unternehmen seinen Status als „Die Post für Deutschland“ weiter aus. Das Portfolio reicht von standardisierten Produkten bis hin zu maßgeschneiderten Lösungen für Privat- und Geschäftskunden in den Bereichen Briefkommunikation, Dialogmarketing und Pakettransport. Die Deutsche Post wird die Verknüpfung von physischer und elektronischer Kommunikation weiter vorantreiben und so ihre Stellung als umfassender Dienstleister für sichere, einfache und zuverlässige Kommunikation ausbauen.

Deutsche Post ist Teil des Konzerns Deutsche Post DHL. Die Gruppe erzielte 2008 einen Umsatz von über 54 Milliarden Euro.