

TÜV NORD zeichnet Deutsche Post für ihre Service-Qualität aus Das unabhängige Institut attestiert ein hervorragendes Qualitäts- und Servicemanagement

Bonn, 22. Oktober 2009: Mit dem Service der Deutschen Post sind nicht nur die Kunden zufrieden, sondern auch TÜV NORD CERT. Das unabhängige Institut hat jetzt Europas größten Postdienstleister für seine Service-Qualität ausgezeichnet. Der Bereich Kundenservice BRIEF der Deutschen Post unterzieht sich jedes Jahr freiwillig einer Überprüfung durch die TÜV-Spezialisten und darf jetzt auch die Auszeichnung „TÜV NORD geprüfte Service-Qualität“ führen.

Eckhard Schlingmann, Leiter des Geschäftsbereichs Kundenservices bei der Deutschen Post, sieht durch die Auszeichnung des TÜV das hohe Qualitätsniveau der Deutschen Post jetzt auch wieder von unabhängiger Seite bestätigt: „Die Ergebnisse der TÜV-Überprüfung sind ein eindeutiger Beleg für die Spitzenleistung unserer Mitarbeiter im Bereich Kundenservice BRIEF und zeigen, dass die Deutsche Post zu ihrem Qualitätsversprechen steht.“

Mit wissenschaftlich anerkannten Prüfmethode hat TÜV-NORD die Service-Qualität und den internationalen Standard ISO 9001:2008 des Bereichs Kundenservice BRIEF untersucht. Das Urteil der TÜV-Experten ist eindeutig: „Der Kundenservice BRIEF verfügt über ein hervorragendes Qualitäts- und Servicemanagement.“ Auf dem Prüfstein standen vor allem die Serviceorientierung für Geschäftskunden und die Service-Hotline für Privatkunden.

In dem umfangreichen Prüfungsverfahren wurden stichprobenartig die Qualifikationen der Mitarbeiter, die Servicekultur, der Umgang mit Beschwerden sowie die Service-Zuverlässigkeit getestet. Die Ergebnisse einer repräsentativen Kundenbefragung und von Testanfragen / -beschwerden wurden ebenfalls berücksichtigt. Die TÜV-Prüfer haben alle Anforderungen, die dabei an die Untersuchungsschwerpunkte gestellt worden sind, bestätigt.

Kontakt für Journalistenfragen:

Deutsche Post DHL

Kommunikation

Uwe Bensien

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

E-Mail: 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.