



Spitzenplatz im Wettbewerbsvergleich: Kunden wählen QVC zum Service-Champion 2017

Das digitale Handelsunternehmen QVC kann sich auch im Jahr 2017 gegen den Wettbewerb behaupten und belegt Platz eins in seiner Branche bei „Deutschlands größtem Service-Ranking“. Auch im Gesamtvergleich aller Unternehmen konnte sich QVC weiter steigern und sich erneut auf einem Gold-Medaillen-Rang¹ positionieren.

Düsseldorf, 18. Oktober 2017. Die Kunden haben abgestimmt: QVC ist im Jahr 2017 zum siebten Mal in Folge Service-Champion. Mit seinem Premium-Service konnte das digitale Handelsunternehmen sie bei „Deutschlands größtem Service Ranking“ wiederholt überzeugen und belegt Platz eins in seiner Branche. Im branchenübergreifenden Gesamtvergleich aller Unternehmen kann sich QVC mit Platz elf weiter steigern. Jedes Jahr erstellen die ServiceValue GmbH und die Tageszeitung DIE WELT auf Basis von mehr als 1,5 Millionen Kundenbewertungen das Ranking zur Kundenzufriedenheit. In diesem Jahr wurden 2.895 Unternehmen aus 325 Branchen im Rahmen der repräsentativen Studie beurteilt.

QVC verbessert Kundenservice weiter

Im Branchenvergleich setzt sich QVC nicht nur erneut gegen andere Wettbewerber durch, das Unternehmen kann sogar seinen Service, gemessen durch den „Service Experience Score“ (SES) noch einmal verbessern. Der SES von QVC stieg im Vergleich zu 2016 (72,5 Prozent) in diesem Jahr mit 72,6 Prozent erneut. So konnte der Multichannel-Händler seinen Vorsprung gegenüber Wettbewerbern wie HSE24 oder PEARL TV weiter ausbauen.

Nähe zum Kunden – im Geschäftsmodell fest verankert

„Der Titel Service-Champion stellt für uns ein direktes Feedback von unseren Kunden dar und bestätigt unsere Bemühungen unseren Kundenservice stetig zu verbessern“, so Mathias Bork, CEO QVC Deutschland. Gerade in Zeiten der zunehmenden Digitalisierung wird der direkte Draht zum Kunden wichtiger als je zuvor. Der Austausch mit dem Kunden auf allen Kanälen sowie die persönliche und individuelle Beratung im Telefongespräch mit einem Kundenberater oder per Call-in direkt ins Studio hat bei QVC einen hohen Stellenwert. „Wir wollen Shopping von Menschen für Menschen machen. Um ein authentisches Einkaufserlebnis zu bieten, werden wir weiterhin auf persönlichen und nachhaltigen Dialog mit den Kunden setzen“, unterstreicht Mathias Bork. Den hohen Stellenwert des Services und die Wertschätzung der Kunden spiegelt auch die erneute Auszeichnung als Service-Champion wider.



Bildmaterial

Bildmaterial steht Ihnen unter folgenden Links zum Download zur Verfügung:



https://wfm.fischerappelt.de/_OsSdrIKOYkfb-R

Bildunterschrift: Ausgezeichneter Service: Berater in den QVC Customer Care Centern in Bochum und Kassel haben den direkten Draht zum Kunden.
©QVC

Das Material darf unter Angabe der Quelle zu redaktionellen Zwecken kostenfrei verwendet werden.

Über QVC

Das 1986 in West Chester, Pennsylvania (USA), gegründete Unternehmen QVC Inc. verbindet das Beste aus Shopping, Unterhaltung und Gemeinschaft, um ein einzigartiges Einkaufserlebnis zu bieten. Dabei nimmt QVC Kunden in neun Ländern mit auf eine Entdeckungsreise durch ein immer wieder neues Sortiment aus bekannten Marken und neuen Produkten aus den Bereichen Home und Fashion sowie Beauty, Technik und Schmuck. Auf dieser Reise entstehen durch Live-Dialoge, begeisterte Geschichten, interessante Persönlichkeiten und einen ausgezeichneten Service enge Kunden-beziehungen.

Als hundertprozentiges Tochterunternehmen der Liberty Interactive Corporation (NASDAQ: QVCA, QVCB) beschäftigt QVC Inc. über 17.700 Mitarbeiter mit Standorten in den USA, Japan, Deutschland, Großbritannien, Italien, Frankreich und – im Rahmen eines Joint Ventures – in China. Weltweit begeistert QVC Kunden auf 15 Fernsehkanälen, die mehr als 360 Millionen Haushalte erreichen, sieben Internetauftritten und 195 Social-Media-Präsenzen.

Seit Oktober 2015 ist auch zulily ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Liberty Interactive Corporation, das jeden Tag mit besonderen Angeboten für die ganze Familie überrascht. Das 2010 gegründete Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Seattle, USA. Laut „Internet Retailer“ ist die QVC Gruppe (inkl. QVC und zulily) die Nummer 8 unter den Versandhändlern weltweit.

In Deutschland zählt QVC zu den erfolgreichsten und renditestärksten digitalen Handelsunternehmen im Markt und beschäftigt rund 3.100 Mitarbeiter an den Standorten Düsseldorf, Hückelhoven, Bochum und Kassel.

Weitere Informationen: corporate.qvc.com, libertyinteractive.com,
unternehmen.qvc.de, presse.qvc.de

Webshop: QVC.de

Blog: QVCBeauty.de

Youtube: youtube.com/user/QVCDeutschland

Facebook: facebook.com/meinQVC

Twitter: twitter.com/WirSindQVC

Instagram: instagram.com/qvcbeautydeutschland

instagram.com/qvcdeutschland



Presseinformation

Pressekontakt

QVC Handel LLC & Co. KG
Susanne Mueller
Tel.: 0211/30 07-5129
Susanne_Mueller@QVC.com

QVC Handel LLC & Co. KG
Beate Naber
Tel.: 0211/30 07-5258
Beate_Naber@QVC.com