



MAN CustomerFirst mit dem Deutschen Exzellenz-Preis 2018 ausgezeichnet

02.02.2018

- **MAN Truck & Bus gewinnt Deutschen Exzellenz-Preis**
- **Kundenservice-Programm „CustomerFirst“ liefert Informationen in Echtzeit**

MAN Truck & Bus
Dachauer Straße 667
80995 München

Die Gewinner des Deutschen Exzellenz-Preises 2018, der herausragende Leistungen deutscher Unternehmen und Unternehmer prämiert, stehen fest. In der Kategorie „Produkte & Dienstleistungen - Kundensupport“ konnte sich das globale Kundenservice-Programm CustomerFirst von MAN Truck & Bus gegen eine starke Konkurrenz durchsetzen. Am 18. Januar nahm Björn Loose, Head of Marketing, den Preis in Frankfurt entgegen.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Martin Böckelmann
Telefon: +49 89 1580-2001
Presse-man@man.eu
www.mantruckandbus.com/presse

München/Frankfurt - Das globale und ganzheitliche Kundenservice-Programm von MAN Truck & Bus, CustomerFirst, ist in der Kategorie „Produkte & Dienstleistungen – Kundensupport“ mit dem Deutschen Exzellenz-Preis 2018 ausgezeichnet worden. Der Preis wird alljährlich vom Deutschen Institut für Service-Qualität und dem DUB Unternehmer-Magazin ausgelobt und an Firmen und Unternehmer verliehen, die sich durch exzellente Produkte, Dienstleistungen, Kampagnen oder Initiativen hervorgetan haben. „Offensichtlich setzen wir mit unserem Kundenservice-Programm Benchmarks“, erklärt Björn Loose, Head of Marketing. „Darauf sind wir stolz. Aber natürlich bleibt es unser Anspruch, CustomerFirst ständig weiterzuentwickeln und so die Servicequalität sowie die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.“

MAN Truck & Bus ist einer der führenden europäischen Nutzfahrzeughersteller und Anbieter von Transportlösungen mit jährlich rund 9 Milliarden Euro Umsatz (2016). Das Produktportfolio umfasst Lkw, Busse und Dieselmotoren sowie Dienstleistungen rund um Personenbeförderung und Gütertransport. MAN Truck & Bus ist ein Unternehmen der Volkswagen Truck & Bus GmbH und beschäftigt weltweit mehr als 35 000 Mitarbeiter.



Stefan Hartner, der Programmleiter CustomerFirst weltweit ergänzt dazu: „Wir haben ein sehr gutes und wirksames Programm umgesetzt, das zeigen schon unsere internen Messungen, aber die Verleihung des Preises krönt natürlich unser Engagement.“ In 21 Märkten quasi in real-time Informationen über die Kundenzufriedenheit auf allen Vertriebssebenen verfügbar zu machen und Direktmaßnahmen bei Kundenunzufriedenheit einzuleiten, das befand die Jury in ihrer Exzellenzbegründung für bemerkenswert.

Das CustomerFirst-Programm wurde von MAN Truck & Bus entwickelt, um die Kundenzufriedenheit systematisch zu erfassen und die Servicequalität nachhaltig zu verbessern. „Entlang der wichtigsten Kundenszenarien (Customer Journeys) wird dazu über ein Mess-System die Wahrnehmung der MAN-Kunden im Hinblick auf die Servicequalität erfasst. Die Ergebnisse werden anschließend in einem Online Reporting Portal aufbereitet und stehen den Mitarbeitern bereits am Folgetag zur Verfügung. Angefangen von den Werkstätten über die Verkaufsstützpunkte bis hin zur Konzernzentrale erhalten die Mitarbeiter im Programm nahezu in Echtzeit alle Informationen, die sie benötigen, um Aktivitäten aktuell und zukünftig voll und ganz auf den Kunden auszurichten.

Der Deutsche Exzellenz-Preis wurde 2018 erstmalig in insgesamt 23 Kategorien vergeben. Eine hochkarätige Jury renommierter Vertreter aus Wirtschaft, Medien und Wissenschaft kürte die Gewinner. Darunter der Journalist Heiner Bremer und der frühere Wirtschafts- und Arbeitsminister Wolfgang Clement, der zudem als Schirmherr des Deutschen Exzellenz-Preises fungiert. Offiziell verliehen wurde der Preis am 18. Januar in der Repräsentanz der DVAG Deutsche Vermögensberatung in Frankfurt/Main.