

NetCologne ist bester Telekommunikationsanbieter im Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“

- NetCologne überzeugt mit herausragender Kundenorientierung und Servicequalität
- Insgesamt belegt das Kölner Unternehmen den vierten Platz beim branchenübergreifenden Wettbewerb „TOP Service Deutschland“
- Das Kundenzufriedenheitsprogramm von NetCologne, der unternehmens-eigene Kundenbeirat und ‘Service made in Köln’ sind zentrale Bausteine des Erfolgs

Köln, 14.03.2024. Zum zehnten Mal in Folge überzeugt NetCologne im branchenübergreifenden „TOP SERVICE Deutschland“ Wettbewerb und konnte auch in diesem Jahr mit besonderer Kundenorientierung punkten. Im Rahmen der gestrigen Preisverleihung im Kameha Grand Bonn wurde der regionale Anbieter in der Gesamtbewertung als Top 4-Unternehmen im Business-to-Consumer Bereich ausgezeichnet.

Bereits zum zehnten Mal in Folge hat der regionale Telekommunikationsanbieter seine hohe Kundenorientierung und Servicequalität beim branchenübergreifenden Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland unter Beweis gestellt und das Exzellenz Siegel erhalten. NetCologne konnte ihre Vorreiterrolle in der Gesamtbewertung in Sachen Kundenservice, Kundennähe und Kundenzufriedenheit 2024 um zwei Plätze nach oben auf Rang vier im deutschlandweiten Ranking verbessern.

Die Grundlage für den Erfolg bilden die grundsätzliche Verankerung der Kundensicht im gesamten Handeln des Unternehmens genauso wie ein stabiles Netz, leistungsstarke Produkte, faire Tarife und ein erstklassiges Service-Erlebnis. Schnelle Reaktionszeiten, kompetente Beratung und Hilfestellung, eine engagierte und transparente Kommunikation sind dabei wichtige Bausteine.

Optimierte Kundenerlebnisse durch regelmäßige Kundenfeedbacks

Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit hat NetCologne ein umfassendes Kundenzufriedenheitsprogramm aufgesetzt. Wesentlicher Teil dieses Programms sind Kunden-Befragungen zur allgemeinen Zufriedenheit mit dem Unternehmen, den Kundenkontaktpunkten als auch den Kundenprozessen. Hierüber kann das Unternehmen Kundenerlebnisse systematisch messen, verstehen und somit die Kundenbeziehungen optimieren und kundenzentrierter handeln.

Kundenhotline - Service made in Köln

Presseinformation



NetCologne

„Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist der Motor, der uns täglich antreibt“, erklärte Ulf Messen, NetCologne Bereichsleiter Privatkunden auf die Frage, was ihm die Platzierung im Wettbewerb „Top Service Deutschland“ bedeutet. Überzeugender Service made in Köln lautet dabei die Erfolgsdevise des Unternehmens. „Wir setzen uns mit viel Herzblut für die Menschen in der Region ein. Mit unserer Hotline, die inzwischen zu 100 Prozent aus eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besteht, unterstützen wir die Kundinnen und Kunden direkt vor Ort und bieten ihnen jeden Tag rund um die Uhr Hilfestellung an“, so Messen weiter.

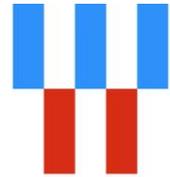
Kundenbeirat fördert direkten Dialog

Neben der 24/7-Kundenhotline hat NetCologne im Jahr 2020 einen eigenen Kundenbeirat ins Leben gerufen, um näher an den Menschen und ihren Bedürfnissen zu sein. Durch den direkten und persönlichen Dialog zwischen den Kundinnen und Kunden kann NetCologne relevante Themen der regionalen Telekommunikationsbranche sowie die Servicemaßnahmen kontinuierlich überprüfen und verbessern.

Im "TOP SERVICE Deutschland" Wettbewerb werden besonders kundenorientierte Unternehmen ausgezeichnet. Dazu werden, im Auftrag der teilnehmenden Unternehmen, die unternehmerischen Rahmenbedingungen und die Unternehmenssteuerung sowie ihre Interaktion mit den Kunden untersucht. Zur Bewertung dienen eine detaillierte Analyse der Kundenorientierung anhand neuester wissenschaftlicher Methoden ebenso wie unabhängige Kundenbefragungen mit Messwerten wie Vertrauen und Zufriedenheit.

-Ende der Presseinformation -

Presseinformation



NetCologne

Über TOP SERVICE Deutschland

Kundenorientierung oder ‚Customer Centricity‘ ist ein fundamentaler Erfolgsbaustein für Unternehmen jeglicher Branchen, welche durch den wissenschaftlich fundierten Ansatz von TOP SERVICE Deutschland ganzheitlich betrachtet wird. Die Grundlage dieser Betrachtung liefern interne sowie externe Befragungen, welche die Kundenorientierung auf Kunden- und Unternehmensseite messen. Jene Unternehmen, die den Qualitätsstandards von TOP SERVICE Deutschland gerecht werden, erhalten nicht nur eine relevante Basis für Verbesserungsmaßnahmen sondern werden außerdem im Handelsblatt ausgezeichnet.

Über NetCologne

NetCologne gehört mit über einer halben Million Kundenanschlüssen zu den größten regionalen Telekommunikationsanbietern Deutschlands. Das Unternehmen bietet Privat- und Geschäftskunden sowie der Wohnungswirtschaft zukunftssichere Kommunikationstechnologie über das eigene, leistungsstarke Glasfasernetz. Mit rund 30.500 verlegten Kilometern und einem jährlichen Invest im zweistelligen Millionenbereich treibt der Kölner Anbieter somit die Digitalisierung in der Region auch jenseits der Ballungszentren voran. Zum Produktangebot gehören neben klassischen Telefonie-, Internet- Mobilfunk- und TV-Diensten auch professionelle IT- und Rechenzentrumsleistungen für Unternehmen.

Pressekontakt:

Verena Gummich | Tel. 0221 2222 400 | presse@netcologne.de