



ISS Schweiz hat bei 160 Kunden die Zufriedenheit der Dienstleistung abgefragt. Bilder: zVg



Die ISS-Serviceleistungen sind vielfältig und umfassen Reinigung, Catering und vieles mehr.



Dienstleistungen bei Kantinenbetrieben von Kunden wie Swisscom sind wichtige Aufträge der ISS.

## Kundenzufriedenheit

# Kompetente Leistungserbringung und Flexibilität als Erfolgsfaktoren

Schon zum fünften Mal in Folge kann ISS Schweiz die bereits hohe Zufriedenheit der Kunden steigern. Das zeigt die im Rahmen der globalen Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführte Studie bei 160 Schweizer Kunden. Insbesondere die unkomplizierte Leistungserbringung und Flexibilität nennen die Kunden als wichtige Erfolgsfaktoren.

Seit fünf Jahren führt ISS jährlich eine globale Kundenzufriedenheitsbefragung in über 50 Ländern durch, so auch in der Schweiz: 160 mittlere und grosse Schweizer Kunden wurden eingeladen, sich an der Umfrage zu beteiligen. Dabei ergriffen 156 der angefragten Firmen die Chance, ISS Schweiz direkt Feedback zu geben. Das Fazit: ISS Schweiz konnte die in den letzten Jahren bereits hohe Kundenzufriedenheit erneut steigern.

Neben den verschiedenen Fragen zu den Themenkreisen Leistungserbringung, Kundenbetreuung, Professionalität und Reputation sollten die Kunden insbesondere auch ihre Bereitschaft angeben, ISS Schweiz als Dienstleister weiterzuempfehlen. Dieser «Customer Net Promoter Score» wird von Unternehmen weltweit genutzt, um die Kundentreue und -zufriedenheit zu messen.

Bereits zum fünften Mal in Folge ist es ISS Schweiz gelungen, die Bereitschaft ihrer Kunden, sie als Dienstleister weiterzuempfehlen, zu verbessern: 59 Prozent der Befragten empfehlen ISS Schweiz als Dienstleister uneingeschränkt weiter und belegen damit ihre hohe Loyalität und Zufriedenheit. Insbesondere bei den kleineren Unternehmen zeigt sich ein grosser Sprung bei der Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr. Bei den grossen und mittleren Kunden gab es eine leichte Abnahme. Nur acht Prozent der Kunden sind mit den Leistungen von ISS Schweiz nicht

ganz zufrieden, während 34 Prozent eine passive Zufriedenheit ausdrücken.

Mit den Ergebnissen der repräsentativen Umfrage – die 160 befragten Firmen decken mehr als 81 Prozent des gesamten Umsatzvolumens der ISS Schweiz ab – ist André Nauer, CEO ISS Schweiz, äusserst zufrieden: «Wir sind stolz darauf, dass wir unsere Kunden auch in diesem Jahr von unseren Leistungen überzeugen konnten, darf ISS Schweiz doch über zwei Drittel der kontaktierten Kunden seit mehr als fünf Jahren betreuen. Das beweist, dass sich unser Einsatz sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung unseres Dienstleistungsangebots auszahlen. Sowohl die positiven als auch kritischen Rückmeldungen spornen uns an, weiter an uns zu arbeiten, um stetig besser zu werden – zum Wohle unserer Kunden und zur Festigung unserer Position als schweizweit führender Anbieter von integralen Facility Services.»

Die ISS Schweiz hat sich seit ihrer Gründung in Genf 1967 von einem Single-Service-Anbieter zu einem Multi-Services-Anbieter entwickelt und erbringt heute integrale Facility Services in verschiedensten Geschäftsbereichen. Der Name ISS steht heute für «Integrated Service Solutions».

Eugen Rieser | mopSchweiz@rationell-reinigen.ch