

Best Western wieder Service-Champion in Deutschland

Best Western Hotels sind im diesjährigen Service-Ranking Service-Champions 2015 erneut mit dem Gütesiegel in Gold bewertet worden. Die Untersuchung, der über 1,5 Millionen Kundenurteile zu Grunde liegen, weist Unternehmen aus, die ein überdurchschnittliches Serviceerlebnis bei ihren Kunden schaffen.

Eschborn, 21. Oktober 2015. Best Western Hotels gehören auch in diesem Jahr zu den Service-Champions in Deutschland: Sie sind mit dem Gold-Rang im großen deutschen Service-Ranking „Service-Champions 2015“ bewertet worden, das am 20. Oktober veröffentlicht wurde. Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue GmbH führt die Untersuchung zum erlebten Kundenservice in einer deutschlandweiten Kundenbefragung in Kooperation mit der Tageszeitung „Die Welt“ und der Goethe-Universität Frankfurt jährlich seit 2010 durch. Über 1,5 Millionen Kundenurteile für rund 2.000 Unternehmen aus 232 Branchen liegen dem Ranking in diesem Jahr zugrunde. Damit entsteht aus der Befragung nach Angaben der „Welt“ Deutschlands größtes Service-Ranking. Untersucht wird der erlebte Kundenservice anhand des "Service Experience Score" (SES), der im engen Zusammenhang mit der Kundenbindung steht. In das Service-Ranking gehen sowohl die Urteile und Erlebnisse aktueller als auch ehemaliger Kunden ein, deren letzter Kontakt mit dem Unternehmen maximal 36 Monate zurückliegt.

Die Hotelmarke Best Western erhält in dem Ranking unter der Rubrik „Hotels – Mittelklasse“ die Auszeichnung „Service-Champion Gold“ mit einem SES von 70,7. Der durchschnittliche SES über alle Branchen liegt bei 56,7. Die ersten hundertundfünfzig im Ranking aller untersuchten Unternehmen / Marken (branchenübergreifend) werden auf einem Gold-Rang geführt.

Nähere Informationen zur Untersuchung „Service-Champions 2015“ sowie das gesamte Ranking sind über die ServiceValue GmbH erhältlich und unter www.Service-Champions.de einzusehen.

Auszug Service-Ranking „Service-Champions 2015“:

Kategorie “Hotels – Mittelklasse”

Rang gesamt	Anbieter	Wert
22	Mercure	71,7%
30	Best Western	70,7%
69	Holiday Inn	69,2%
109	NH Hoteles	67,9%
111	Dorint	67,8%
158	Novotel	66,7%
285	Park Inn	64,5%
332	InterCityHotel	63,8%

Quelle: ServiceValue GmbH, Köln, 2015, www.service-champions.de

Bildmaterial steht zum Download bereit unter:

www.bestwestern.de/Bildmaterial

***Best Western** ist eine qualitätsorientierte, internationale Hotelkette, die unternehmerisch unabhängige Hotels unter einer Marke vereint. Mit über 4.000 Hotels in mehr als 90 Ländern ist Best Western die größte Hotelkette der Welt. Als Dienstleistungspartner verfolgt Best Western das Ziel, den wirtschaftlichen Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit der Partnerhotels zu steigern. In Deutschland und Luxemburg gehören mehr als 200 Hotels zur Best Western Hotels Deutschland GmbH, die im Jahr 2014 einen Gesamtumsatz von rund 680 Millionen Euro erwirtschaftet haben. Die Tagungs-, Stadt- und Ferienhotels der Marke Best Western garantieren weltweit einheitliche Qualitätsstandards und behalten gleichzeitig ihren individuellen Stil und ihre unternehmerische Eigenständigkeit. Neben der Kernmarke präsentiert Best Western die Kategorien **Best Western Plus** und **Best Western Premier**, die sich durch ein hochwertiges Ambiente, durchgängiges Design sowie zusätzliche Serviceangebote und Ausstattung qualifiziert haben.*

Über den Markenanschluss profitieren die einzelnen Hotels von den umfassenden Marketing- und Verkaufsaktivitäten für alle relevanten Marktsegmente und Zielgruppen. Neben zielgruppenspezifischen Katalogen in Millionenaufgabe stellt Best Western für alle Marktsegmente modernste Vertriebs- und Kommunikationswege bereit. Alle Hotels sind über elektronische Distributionssysteme in den weltweiten Reservierungssystemen sowie im Internet optimal präsentiert und buchbar. Zudem verfügt Best Western über eigene Reservierungszentralen. Know-how Transfer ist eine der weiteren Aufgaben von Best Western: In der eigenen Best Western Akademie werden wichtige Fachkenntnisse vermittelt und geschult. Das Loyalitätsprogramm für Vielreisende heißt Best Western Rewards mit weltweit mehr als 24 Millionen Mitgliedern.

Weitere Informationen und Pressekontakt:

Best Western Hotels Deutschland GmbH, Eschborn

Anke Cimal, Tel. (0 61 96) 47 24 -301,

Tina Weik -302, Fax (0 61 96) 47 24 78

E-Mail: presse@bestwestern.de

Internet: www.bestwestern.de/presse