

PRESSEINFORMATION

iloxx ist auch dieses Jahr Preisträger bei "Deutschlands Kundenchampions 2012"

Der Versandvermittler wurde für seine Kundenorientierung ausgezeichnet

Nürnberg, 10. Mai 2012 - Die Nürnberger iloxx AG erhielt zum dritten Mal in Folge für ihr herausragendes Kundenbeziehungsmanagement das Qualitätssiegel „Deutschlands Kundenchampions“ verliehen. Das Siegel wird von einer unabhängigen Jury, der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) in einem umfassenden, mehrstufigen Benchmarkingwettbewerb vergeben.

Auf eine umfangreiche Selbsteinschätzung des Managements erfolgte die Befragung zufällig ausgewählter Kunden nach ihren Erfahrungen mit dem Paketversand- und Transportvermittler. Dabei wurden die Themenfelder Kundenzufriedenheit, Kundentreue bzw. -bindung, das Unternehmensimage, die Weiterempfehlungsbereitschaft und die Zuverlässigkeit im Umgang mit Beschwerden beleuchtet.

Begeisterte Kunden von Paketdiensten? Traditionell dominieren bei Customer Relationship-Wettbewerben Banken, Versicherungen und Zeitarbeitsfirmen. Paketdienste mit Privatkundenzustellung treten bei solchen Wettbewerben selten in Erscheinung. Der Grund ist einfach: Die Kunden der Paketdienste sind die Versender und nicht die Empfänger. Ein Versender hat nach dem Verschicken eines Pakets in der Regel nur dann noch einmal Kontakt mit dem Versanddienstleister, wenn ein Schaden passiert ist.

Um das zu verhindern, hat iloxx umfangreiche Versand-Hilfestellungen, Verpackungstipps und -videos erstellt und auch die persönliche Beratung der Kunden intensiviert. So konnte die Schadensquote deutlich minimiert werden. Unter den Versendern und Empfängern führt iloxx regelmäßig Umfragen durch. Das Produktportfolio wird vorwiegend durch Kundenanregungen ständig erweitert. Mit der Teilnahme am Kundenchampions-Wettbewerb lässt iloxx seine Kundenbeziehungen auch von einem unabhängigen Dritten prüfen.

Über die iloxx AG

Die iloxx AG (www.iloxx.de) ist ein unabhängiger Paketversand- und Transport-Vermittler. Sie arbeitet mit mehr als 20 der größten deutschen Paketdienste und Logistikunternehmen und vielen kleinen Speditionen zusammen. Durch diese Kooperation werden Transportdienstleistungen vom Paketversand bis zum Container-Import aus einer Hand abgewickelt. Der Erfolg der iloxx AG beruht darauf, dass alle von den Leistungen profitieren. Auf der einen Seite die Speditionen und Paketdienste, die sich durch die iloxx AG neue Zielgruppen erschließen. Auf der anderen Seite die Endkunden, die Transportdienstleistungen erhalten, die sie sonst nicht oder nicht zu so günstigen Preisen beauftragen können.

Mit dem Treuhandservice iloxx SAFETRADE sorgt das Unternehmen für Sicherheit im Internet-Handel durch risikofreie Zahlungsabwicklung.

Pressekontakt:

Jörg Popow, Leiter Marketing/Kommunikation
iloxx AG, Gutenstetter Str. 8b, 90449 Nürnberg
E-Mail: presse@iloxx.de Internet: www.iloxx.de

Sitz der Gesellschaft: Nürnberg
Registergericht Nürnberg, HRB 18363
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Arnold Schroven
Vorstand: Matthias Emmel und Volker Hofmann