

3 Plus Solutions erhält German Customer Award für hohe Kundenzufriedenheit



Mit stolz präsentieren Steffen Mai (2. v. r.) und Marco Schröder (3. v. r.), Geschäftsführer von 3 Plus Solutions und ein Teil des Teams den German Customer Award 2023, **Bildrechte:** 3Plus Solutions GmbH, **Fotograf:** 3Plus Solutions GmbH

Dem IT- und Marketingunternehmen 3 Plus Solutions liegen gute Betreuung und die Zufriedenheit seiner Kunden sehr am Herzen. Dafür bekommt die Firma aus Lebach jetzt den German Customer Award 2023 und gehört zu den führenden Unternehmen im Bereich Kundenservice. Von mindestens benötigten 6,90 Punkten hat 3 Plus Solutions 8,10 Punkte in der Gesamtbewertung erreicht. Zum Vergleich: Die durchschnittliche Bewertung liegt aktuell bei 5,10 Punkten. Der Wettbewerb zeichnet jährlich Deutschlands beste Unternehmen im Bereich der Kundenzufriedenheit aus.

Im Mittelpunkt der Auszeichnung standen die beeindruckenden Bewertungen und Rückmeldungen der Kunden, die die Qualität, Zuverlässigkeit und Professionalität von 3 Plus Solutions hervorhoben. Besonders hervorzuheben ist das Zitat einer langjährigen Kundin, Romy Möller, die die Erfahrung mit 3 Plus Solutions wie folgt beschreibt: "So viel Kompetenz, so viel Herzblut und das Gefühl von Sicherheit, sodass ich loslassen und die Experten machen lassen konnte." Dieses Feedback spiegelt das Kernziel von 3 Plus Solutions wider, nämlich ein Umfeld zu schaffen, in dem sich Kunden verstanden, sicher fühlen und grandiose Ergebnisse erhalten.

Die Verleihung des German Customer Award ist eine Anerkennung für die unermüdlichen Bemühungen von 3 Plus Solutions, die Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen. 3 Plus Solutions nimmt diesen Preis als Ansporn, seine Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und die Messlatte für Kundenzufriedenheit noch höher zu legen.

"Da weiß ich jetzt nicht, an wen ich mich wenden muss" oder "Sonderwünsche kosten extra" - ein guter Umgang mit Kunden beginnt mit einer höflichen Kommunikation auf Augenhöhe. Oft sprechen Auftraggeber und Dienstleister aber unterschiedliche Sprachen und reden aneinander

vorbei. Vor allem in stressigen Situationen kommt das gegenseitige Abholen häufig zu kurz. Bei 3 Plus Solutions funktioniert die Kunden-Dienstleister-Kommunikation, denn es gibt feste Qualitätsstandards, nach denen sich das Team im Kundenservice richtet. Deshalb haben die German Customer Awards der IT- und Marketingagentur die Auszeichnung für hohe Kundenzufriedenheit verliehen.

Kunden kontinuierlich über den Stand ihrer Projekte auf dem Laufenden halten

Marco Schröder, Geschäftsführer Marketing von 3 Plus Solutions, findet schnell Zugang zu seinen Kunden sowohl auf geschäftlicher als auch auf menschlicher Ebene und schafft die Basis für die Zusammenarbeit. Diese Basis über den gesamten Projektverlauf zu halten und zu optimieren, ist die Herausforderung: "Wir nutzen u. a. eine genau ausgearbeitete E-Mail-Strategie mit einer ausführlichen Onboarding-Mail und Follow-up-Mails in regelmäßigen Abständen, um unsere Kunden immer über den Projektstatus zu informieren und Ihnen die Möglichkeit zu geben, Probleme anzusprechen. Durch ein Ticket- und Rückruf-System können unsere Mitarbeiter außerdem zeitnah auf Kundenanliegen reagieren. Geht man nach dem Feedback unserer Kunden und der Auszeichnung mit dem German Customer Award, scheint unser Kundenservice zu funktionieren."

Über das Bewertungsverfahren des German Customer Awards

Um eine faire Bewertungsgrundlage zu schaffen, hat der Ausrichter der German Customer Awards, Herzog & Adelman GmbH, 7 Hauptkriterien mit 131 Unterkriterien zur objektiven Bewertung der teilnehmenden Unternehmen erstellt. Die endgültige Auswertung erfolgt basierend auf den Kriterien durch ein internes Team des German Customer Awards. Zu den Hauptkriterien zählen Transparenz, Feedback, Reaktion, Kundenbindung, Kommunikation, Erreichbarkeit, Digitalisierung und Public Awareness.