

Service-Champion 2020: Bank für Tirol und Vorarlberg (BTV) für Servicequalität ausgezeichnet

Seit Oktober 2020 darf sich die Bank für Tirol und Vorarlberg (BTV) „Service-Champion“ nennen. Die Bank erhielt diesen Titel im Rahmen des größten Service-Rankings Österreichs. Er ist die perfekte Ergänzung für die beiden Branchenauszeichnungen, die der BTV bereits im ersten Halbjahr dieses Jahres zuteilwurden: FMVÖ-Recommend-Award und firstfive-Award.

Hinter dem „Service-Champion“-Ranking stecken die renommierte deutsche Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue und die Goethe-Universität Frankfurt am Main. Diese befragten österreichweit rund 107.000 Kundinnen und Kunden nach ihrer Meinung zur Servicequalität in insgesamt 408 Unternehmen aus 43 verschiedenen Branchen. „Wir sehen uns als Bank seit jeher an der Seite unserer Kundinnen und Kunden. Dass wir dabei nicht nur mit Kompetenz, sondern auch mit unserem Service und Freundlichkeit punkten, beweist diese neue Auszeichnung, auf die wir sehr stolz sind“, zeigt sich Vorstandsvorsitzender Gerhard Burtscher erfreut. Dienstleistungsorientierung wird in der BTV schon immer großgeschrieben und der „Service-Champion“ zeigt, dass diese Ausrichtung auch bei den Kundinnen und Kunden der BTV ankommt.

Das Ranking: BTV führt die Bankbranche an

Das Ranking bestimmt der sogenannte Service Experience Score, kurz SES, der eng mit der Kundenbindung verknüpft ist. Er wurde als klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung des erlebten Kundenservices geschaffen. Um ihn zu ermitteln, werden Personen befragt, die in den letzten 36 Monaten Kundin bzw. Kunde des untersuchten Unternehmens waren. Das Ergebnis bei den Banken: Die BTV führt das Ranking als Branchensieger an.

Service-Champion, Recommender-Award und firstfive-Award

Der „Service-Champion“ ist die dritte Auszeichnung für die BTV im Jahr 2020. Ebenfalls ausgezeichnet wurde die Bank für die hohe Bereitschaft ihrer Kunden, die BTV als Finanzdienstleister weiterzuempfehlen. Der dazugehörige Preis nennt sich Recommender-Award und wird vom österreichischen Finanz-Marketing Verband auf Basis einer bundesweiten Umfrage unter 8.000 Kunden verliehen. Im Jahr 2020 erhielt die BTV im Rahmen dieses Awards das Gütesiegel für hervorragende Kundenorientierung. Auch das unabhängige Controlling- und Ratinginstitut firstfive zeichnete die BTV dieses Jahr aus, und zwar mit Höchstnoten in den Kategorien „Sharpe-Ratio“ und „Top-Renditen“. Gerhard Burtscher: „Für uns sind all diese Auszeichnungen ein Ansporn, unsere Kundinnen und Kunden weiterhin fachlich und menschlich optimal zu betreuen, um ihnen auch in schwierigen Zeiten als verlässlicher Partner zur Seite zu stehen.“

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft (BTV)

Die Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft (BTV) ist ein Finanzdienstleister für exportorientierte, eigentümergeführte Unternehmer und Anleger mit Präsenz in Tirol, Vorarlberg, Wien, Bayern, Baden-Württemberg und der deutschsprachigen Schweiz. Kunden aus Norditalien werden von Österreich aus betreut. 1904 gegründet, entwickelte sich die BTV von einer regionalen Bank zu einem grenzüberschreitenden Unternehmen im attraktivsten Wirtschaftsraum Europas.

Kontakt

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft
Stadtforum 1, 6020 Innsbruck
MMag. Marion Plattner
Marketing, Kommunikation, Vorstandsangelegenheiten
T +43 505 333 – 1409
E marion.plattner@btv.at
www.btv.at