

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Note „sehr gut“ bei unabhängigem ServiceRating M-net erhält Auszeichnung für Kundenorientierung**

**03.08.2018 – Bei Bayerns führendem Glasfaseranbieter gehen hervorragende Netzqualität und erstklassiger Kundenservice Hand in Hand: Nach dem ersten Platz im connect Festnetztest 2018 zeichnen die unabhängigen Tester von ServiceRating das Unternehmen M-net für seine Kundenorientierung mit vier Kronen und der Note „sehr gut“ aus – und das zum zweiten Mal.**

Das Gesamtergebnis „sehr gut“ setzt sich aus den Einzelbewertungen in den Kategorien Servicemanagement, Service- und Beratungsleistung sowie Servicewirksamkeit zusammen. In der Kategorie Servicemanagement untersuchten die Tester, ob M-net alle Voraussetzungen für kundengerechte Dienstleistungen erfüllt. In der Kategorie Service- und Beratungsleistung stand die Beratungsqualität und die Servicezuverlässigkeit von M-net im Mittelpunkt, während in der Kategorie Servicewirksamkeit die Aspekte Kundenzufriedenheit, -vertrauen und -treue eine Rolle spielten.

In allen drei Kategorien urteilt ServiceRating „sehr gut“. Damit zeigt sich M-net als verlässlicher Partner an der Seite seiner Kunden und macht deutlich: Das Thema Kundenorientierung ist fest im Unternehmen verankert.

„Bereits zum zweiten Mal hat sich M-net für seine klare Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden die Auszeichnung ‚sehr gut‘ gesichert. Im Vergleich zum ersten Test 2016 hat M-net seine Kompetenzen in allen Kategorien weiter ausgebaut. Damals war das Thema Kundenorientierung besonders im Kundenservice deutlich ausgeprägt, mittlerweile steht es unternehmensweit im Fokus“, sagt Kai Riedel, Geschäftsführer von ServiceRating.

„Hervorzuheben ist auch die intensive Arbeit an langfristigen Themen wie Employer Branding und der gelungene Abschluss einiger Projekte im Bereich der Mitarbeiterentwicklung.“

„Neben der Leistungsstärke unserer Glasfasernetze ist die Zuverlässigkeit unserer Produkte und unseres Kundenservice unser wichtigstes Differenzierungskriterium im Markt. Dass uns dies nun von unabhängiger Expertenseite wiederholt bestätigt wird, macht uns natürlich sehr stolz“, sagt Dorit Bode, Sprecherin der Geschäftsführung von M-net. „Unser Anspruch ist seit jeher, dass M-net-Kunden dauerhaft einen ausgezeichneten Service erleben.“

Damit das auch in Zukunft so bleibt, hat M-net dem unabhängigen Beratungsunternehmen ServiceRating bereits zum zweiten Mal tiefe Einblicke gewährt: Im Frühjahr 2018 hat ServiceRating mithilfe von Kundenbefragungen, Interviews mit M-net-Führungskräften und Mitarbeiterbefragungen die Kundenorientierung von M-net über alle Bereiche hinweg beleuchtet und bewertet. Das Gesamtergebnis „sehr gut“ entspricht vier von fünf möglichen Kronen, die ServiceRating an die getesteten Unternehmen vergibt. Bereits im Frühjahr 2016 hatte M-net seinen Kundenservice und die Kundenorientierung im Unternehmen von ServiceRating bewerten lassen. Auch damals urteilten die Tester mit der Gesamtnote „sehr gut“.

Weitere Informationen über ServiceRating und das Testverfahren finden Sie unter:  
<http://servicerating.de/rating>



*Auszeichnung für die Kundenorientierung bei M-net: Kai Riedel (Mitte), Geschäftsführer von ServiceRating, übergibt das Service-Siegel an Christian Biermann (li.), Bereichsleiter Kundenservice bei M-net, und Dieter Lehmeier (re.), Projektleiter für das ServiceRating bei M-net*

### **Über M-net:**

M-net ist der führende regionale Glasfaseranbieter Bayerns und bietet Sprach-, Daten- und HD-TV-Dienste für Privat- und Geschäftskunden. Auch deutschlandweit ist die M-net Telekommunikations GmbH einer der wachstumsstärksten Anbieter und Vorreiter beim Einsatz der zukunftsfähigen Glasfasertechnologie. Zudem steht das 1996 gegründete Unternehmen für persönlichen Service und regionales Engagement. Das Versorgungsgebiet umfasst große Teile Bayerns, den Großraum Ulm und den hessischen Main-Kinzig-Kreis. Hinter M-net steht mit den Stadtwerken München und Augsburg, dem Allgäuer Überlandwerk, der N-ERGIE, infra fürth und den Erlanger Stadtwerken ein Gesellschafterkreis namhafter Regionalversorger. M-net zählt rund 450.000 Geschäfts- und Privatkundenanschlüsse, beschäftigt ca. 850 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz von rund 244 Millionen Euro.

Weitere Informationen unter [www.m-net.de/ueber-m-net](http://www.m-net.de/ueber-m-net)

### **Pressekontakt:**

**Hannes Lindhuber**

M-net Telekommunikations GmbH

Tel. 089 / 45200-8300

[hannes.lindhuber@m-net.de](mailto:hannes.lindhuber@m-net.de)