

# SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

## Steigenberger doppelt ausgezeichnet



Die Steigenberger Hotels & Resorts können sich über die Auszeichnungen Service Champion 2020 und Marke des Jahres 2020 freuen / Foto: Steigenberger Hotels AG

Zweimal Nummer Eins: Steigenberger Hotels & Resorts gewinnt auch in diesem Jahr die Auszeichnungen ?Service Champion 2020? und ?Marke des Jahres 2020?.

Bei Deutschlands größtem Service-Ranking Service-Champions 2020 zum erlebten Service setzte sich die Hotelgruppe in der breit angelegten Kundenbefragung gegen mehr als 4.000 weitere Unternehmen durch und erreichte mit 77,9 Prozent den höchsten Service Experience Score. Ebenso erfolgreich schnitt die Luxusmarke der Deutschen Hospitality im auf dem YouGov BrandIndex basierenden Ranking Marke des Jahres 2020 ab: Mit einem Score von 39 Punkten setzte sich Steigenberger Hotels & Resorts mit mehr als acht Punkten Vorsprung vor dem Zweitplatzierten an die Spitze der Kategorie Hotels.

?Die Auszeichnung als Service Champion 2020 und der Titel als Marke des Jahres 2020 bestätigen uns in unserem täglichen Engagement für unsere Gäste. Dieser zweifache Erfolg ist eine großartige Anerkennung der Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine zusätzliche Motivation, täglich unser Bestes zu geben?, so Denis Hüttig, Vice President Operations Steigenberger Hotels & Resorts. ?Herausragende Servicequalität und Gastfreundschaft in Vollendung zählen zu den Kernelementen der Marke Steigenberger. Besonders in solch herausfordernden Zeiten wie der Corona-Pandemie spielen diese Faktoren eine zentrale Rolle für das Erlebnis des Gastes.?

Die Service-Champions sind eine Initiative von ServiceValue, dem Goethe-Institut Frankfurt am Main und Die Welt. Für das Ranking wurden über 1,9 Millionen Kundenbefragungen zu 4.053 Unternehmen aus 384 Branchen ausgewertet. Den konkreten Zahlenwert zur

Kundenzufriedenheit mit dem erlebten Service liefert der Service Experience Score (SES). Der SES ist ein effizientes Messinstrument, da er unabhängig von Branche und Geschäftsmodell ist und so die Vergleichbarkeit der Kundenurteile garantiert. Das Ranking Marke des Jahres ist eine Kooperation des Markt- und Meinungsforschungsinstituts YouGov mit dem Handelsblatt. Die Ergebnisse basieren auf täglichen Online-Interviews, die YouGov im Zeitraum vom 1. September 2019 bis 31. August 2020 im Rahmen des YouGov BrandIndex täglich durchführte. In über 9.000 Interviews bewerteten die Befragten rund 1.200 Marken.