

Medienmitteilung

Zürich, 17. September 2019

Exzellenter Service braucht sich nicht zu verstecken

- **Die Net-Promoter-Score-Werte sind bei Sunrise so hoch wie noch nie und brechen alle Rekorde: Seit Januar 2018 kletterte der Kundendienst-NPS um 75% in die Höhe.**
- **Um den Net Promoter Score zu ermitteln, wird den Kunden die Frage gestellt: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Sunrise einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden? Rund 8 von 10 Kunden, die wegen eines Anliegens den Kundendienst angerufen oder einen Sunrise Shop besucht haben, würden Sunrise weiterempfehlen.**
- **Sunrise veröffentlicht echte Kundenfeedbacks unter [Sunrise.ch/de/service](https://www.sunrise.ch/de/service) und nutzt diese in ihrer aktuellen Online-Kampagne.**
- **Der Sunrise Kundendienst und die Sunrise Shops wurden bereits mehrfach ausgezeichnet.**

«Unsere Strategie ist so einfach wie herausfordernd: Beste Netzqualität, bester Service und innovative, konvergente Produkte. Was einfach klingt, verlangt ein hohes Engagement, gezielte Investitionen und den Ehrgeiz, sich für die Kunden stetig zu verbessern. Nachdem wir unser Mobilnetz weltweit zu einer Referenz für beste Qualität entwickelt haben, sind wir auch bei den NPS-Werten im Kundendienst und in den Sunrise Shops führend. Die Kunden bewerten uns sehr gut. Das zeigt sich nicht nur in den NPS-Werten, sondern auch in Umfragen verschiedener führender Publikationen, wo wir unsere Wettbewerber deutlich hinter uns lassen. Diesen Erfolg wollen wir zeigen und lassen die Kunden öffentlich zu Wort kommen – original und ungefiltert», freut sich Olaf Swantee, CEO von Sunrise.

Für die Kunden die Extrameile zu gehen, ist fester Bestandteil der Sunrise Kultur. Die Kunden schätzen das sehr, wie sich in den fortlaufenden Messungen des [Net Promotor Scores NPS](#) zeigt. Die NPS-Bewertungen im Kundendienst und in den Sunrise Shops stiegen seit Januar 2018 um über 75% an. Rund 8 von 10 Kunden, die sich mit einem Anliegen beim Kundendienst oder in einem Sunrise Shop gemeldet haben, geben an, dass sie Sunrise ihren Freunden und Kollegen weiterempfehlen würden.

Echte Kunden-Feedbacks

Mit solchen Kundenrückmeldungen braucht man sich nicht zu verstecken – im Gegenteil: Sunrise veröffentlicht nun regelmässig echte Kundenrückmeldungen unter [Sunrise.ch/de/service](https://www.sunrise.ch/de/service). Positive wie kritische Kundenrückmeldungen werden original und ungefiltert wiedergegeben. Unangemessene Kommentare (Ehrverletzung, Verleumdung, Beschimpfung, Drohung, Nötigung usw.) werden nicht veröffentlicht. Diese authentischen Kundenrückmeldungen werden gleichzeitig in Form einer Online-Werbekampagne genutzt, die heute startet.

Sunrise ist die Referenz für Service-Qualität

Verschiedene Fach- und Wirtschaftsmagazine führen ebenfalls Erhebungen zur Kundenzufriedenheit durch. Sunrise wurde in diesem Jahr schon mehrfach ausgezeichnet:

- 30.08. BILANZ Telekom-Rating: „Bester Universalanbieter für KMU“, „Bester Universalanbieter für Grossunternehmen“, „Bester Anbieter Mobilkommunikation für Geschäftskunden“ sowie „Universalanbieter mit bestem Support“ für Privat- und Geschäftskunden.
- 30.08. Computerworld Top 500-Zufriedenheitsstudie: Bester „Telekom-, Internet- und Netzwerkanbieter“ mit Spitzenbewertungen bei „Preis“, „Kundenorientierung“, „Branchen-Know-how“ und „Support nach Vertragsabschluss“.

- 02.08. connect Kundenbarometer Mobilfunk: Spitzenplatz in den Kategorien „Kundenservice“, „Tarif & Rechnung“, „Marke/Anbieter“ und Bestnote in der Gesamtwertung.
- 03.07. PC Magazin mit PCgo-Kundenbarometer 2019: Schweizer Siegerin der DACH-Region in der Kategorie «Kundenservice».
- 05.06. connect Mobilfunk-Shoptest: Testsieger. Die Sunrise Shops bieten den besten Service (Heft 7/2019) in der gesamten DACH-Region. Das Magazin kommt zum Schluss: «Wie man ausgezeichneten Service lebt, demonstriert als Gesamtsieger der Schweizer Anbieter Sunrise.»

Online-Kampagne

Sunrise Communications AG

Corporate Communications

media@sunrise.net

Telefon: 0800 333 000

Ausserhalb CH: +41 58 777 76 66