



Hotline-Test

BikeSharing

Im cmm360 werden Schweizer Hotlines auf Herz und Nieren getestet bzw. auf Servicelevel und Kompetenz. Passend zum langsam spriessenden Frühling haben wir in unserem Teil 36 den Service von Schweizer BikeSharing-Anbietern getestet.



Der Frühling steht bevor, die Temperatur klettert langsam auf dem Thermometer in die Höhe und uns packt der Drang, draussen aktiv zu sein und auf Entdeckungstour zu gehen. Gäbe es in so einem Fall nichts besseres, als mit dem Velo gemütlich eine Stadt zu erkunden. Das Angebot nimmt stetig zu und wir können fast an jeder Ecke ein Velo per App, Messenger, E-Mail oder per Jahresmitgliedschaft ausleihen. Die Rede ist von Bike-Sharing und gewinnt in der Schweiz an Beliebtheit. Zeit für uns, diesen Service mal genauer anzuschauen.

Die Ergebnisse

Schnelle Reaktionszeiten sowie Weitervermittlung des Kunden je nach Anliegen zeichnen den Service der BikeSharing-Anbieter aus. Deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern sind jedoch in punkto Herz-

lichkeit, Bedürfnisse erkennen und lösen oder auch in der Gesprächsführung erkennbar. Dies mag auch daran liegen, dass einige der Anbieter überwiegend auf Self-Service per Website oder App setzen. Doch denjenigen unter uns, die auch heute noch gerne mal zum Telefon greifen, können wir die folgenden drei Anbieter wärmstens empfehlen: carvelo2go, nextbike und PubliBike. Freundlichkeit, Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Möglichkeit der erneuten Kontaktaufnahme bei Rückfragen zeichnen diese Service Champions aus.

Der Testsieger: carvelo2go

«Wir freuen uns sehr, dass wir beim Test des telefonischen Kundenservice aller Schweizer BikeSharing-Anbieter am besten abschneiden», so die Reaktion von Simone Hugi, Hotline-Verantwortliche bei carvelo2go. «Wir sind stets darauf bedacht, einfache, pragmatische und transparente Lösungen anzubieten. Da wir unsere Hotline mit vier Mitarbeitenden selbst betreiben, können wir unseren Nutzerinnen und Nutzern in der Regel innerhalb von wenigen Minuten weiterhelfen. Dabei arbeiten wir nach den Werten, für die carvelo2go steht: persönlich, zuverlässig, transparent und schnell. ■

Hotline-Test 2 / 2019
Testsieger carvelo2go
ORC Webhosting GmbH

