US Headquarters
1000 N. Main Street, Mansfield, TX 76063, USA
(817) 804-3800 Main
www.mouser.com

Zur sofortigen Veröffentlichung

Mouser Electronics im fünften Jahr in Folge für Service Excellence ausgezeichnet

Renommierter NorthFace ScoreBoard Award von Omega für das Übertreffen der Kundenerwartungen verliehen

18. April 2017 – Mouser Electronics, der weltweit tätige und autorisierte Distributor mit den neuesten Halbleiter- und Elektronikbauelementen, hat bekannt gegeben, dass er den NorthFace ScoreBoard Award der Omega Management Group Corp. zum fünften Mal in Folge als Anerkennung für seinen exzellenten Kundendienst und -support im Jahr 2016 verliehen bekommen hat. Mouser erreichte 99 Prozent bei Zufriedenheit.

Seit 2000 wird der Award jedes Jahr an Unternehmen vergeben, die, ausschließlich bewertet durch die eigenen Kunden, die Erwartungen im Bereich Kundenzufriedenheit im vergangenen Kalenderjahr übertroffen haben. Omega ist ein Experte, wenn es um Strategien im Bereich Kundenerfahrungsmanagement (Customer Experience Management, CEM) geht und hilft Unternehmen dabei, Umsätze und Gewinne dadurch zu steigern, dass die Erwartungen der Kunden an die Servicequalität stets übertroffen werden.

„Wir waren schon immer sehr stolz darauf, all unseren Kunden den klassenbesten Service bieten zu können“, sagte Mark Burr-Lonnon, der Senior Vice President of Global Service and EMEA & APAC Business bei Mouser Electronics. „Dies ist eine große Ehre. Und zum fünften Mal ausgezeichnet zu werden, ist einfach unglaublich. Die Auszeichnung ist zu großen Teilen dem Einsatz und der Leidenschaft unserer Teams auf der ganzen Welt zu verdanken, die hart arbeiten, um sicherzustellen, dass jeder Kunde mit seiner Erfahrung zufrieden ist.“

„Mit dem NorthFace ScoreBoard Award werden Unternehmen und Organisationen ausgezeichnet, die nicht nur beispielhaften Kundendienst leisten, sondern ihre ganzen Bemühungen dem Ziel widmen, die Erwartungen des Kunden zu übertreffen“, sagte John Alexander Maraganis, President & CEO von Omega. „2016 wurden mehr als 275 Projekte, viele davon auf internationaler Ebene, bewertet von zig Unternehmen mit Sitz in den USA oder anderswo. Der größte Teil der Unternehmen wird wiederholt ausgezeichnet, was zeigt, dass die Implementierung einer CEM-Strategy ein zuverlässiger und bewährter Weg ist, um trotz der harten wirtschaftlichen Bedingungen geschäftlich erfolgreich zu sein.“

Bei Omegas Methode wird die Kundenzufriedenheit und -bindung anhand einer 5-Punkte-Skala (oder gleichwertig) vier Mal in einem Jahr in Kategorien wie technischer Support, Vor-Ort-Service, Kundendienst und Account Management gemessen. Die mit dem NorthFace ScoreBoard Award ausgezeichneten Unternehmen müssen, ausschließlich basierend auf den Umfragewerten ihrer eigenen Kunden, eine 4,0 oder höher von möglichen 5,0 erreichen. Wie in den vorigen Jahren wurde Mouser mit einer 4,8 auf der 5-Punkte-Skala belohnt.

„Aufgrund seines einzigartigen Kriteriums der Nur-Kunden-Bewertung gilt der NorthFace ScoreBoard Award seit seiner Einführung als der einzig objektive Benchmark für Exzellenz im Kundenservice“, sagte Maraganis. „Unsere Forschungen belegen, dass Unternehmen, die stets eine Bewertung von 4,0 oder höher erreichen, was wir die ‚Loyalty Zone‘, also den Bereich der Kundenbindung nennen, es schaffen, profitable und

– fortgesetzt –

langfristige Kundenbeziehungen festzumachen, was die Latte für ihre Wettbewerber wieder ein ganzes Stück höher legt."

Exzellenter Kundenservice ist tief verwurzelt in Mousers Unternehmenskultur, die hervorhebt, wie wichtig die Rolle jedes Mitarbeiters ist, der mit seiner Arbeit im Team dazu beiträgt, die Kundenzufriedenheit und -bindung sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter http://www.mouser.com/nfsb-award.

Mit seiner breit gefächerten Produktpalette und dem unübertroffenen Kundendienst möchte Mouser durch die Bereitstellung der allerneuesten und wegweisenden Technologien für die Ingenieure und Einkäufer aus der Entwicklung mehr Innovation ermöglichen. Mouser führt die weltweit größte Auswahl an top-aktuellen Halbleiterprodukten und Elektronikbauelementen für die neuesten Entwicklungsprojekte im Inventar. Die Website von Mouser Electronics wird ständig aktualisiert und bietet modernste Suchverfahren, mit denen die Kunden die gewünschten Produkte noch schneller finden können. Mouser.com bietet darüber hinaus Datenblätter, herstellerspezifische Referenzentwürfe, Anwendungshinweise, technische Entwicklungsinformationen und Engineering-Tools.

Über Mouser Electronics

Mouser Electronics gehört als TTI-Tochterunternehmen zum Firmenkonsortium Berkshire Hathaway von Warren Buffett. Mouser ist als autorisierter und vielfach ausgezeichneter Distributor von Halbleiter- und Elektronikbauelementen auf die schnellstmögliche Markteinführung der neuen Produkte seiner Herstellerpartner für die Ingenieure und Einkäufer aus der Entwicklung ausgerichtet. Die Website des globalen Distributors Mouser.com wird in verschiedenen Sprachen und mit verschiedenen Währungen angeboten und bietet mehr als 4 Millionen Produkte von mehr als 600 Herstellern. Mouser verfügt weltweit über 22 Support-Niederlassungen, um den klassenbesten Kundendienst bieten zu können und beliefert mehr als 500.000 Kunden in 170 Ländern aus seinem hochmodernen, südlich von Dallas gelegenen Logistikzentrum mit einer Fläche von fast 70.000 m². Weiterführende Informationen finden Sie auf www.mouser.de.

Markenzeichen

Mouser und Mouser Electronics sind eingetragene Markenzeichen von Mouser Electronics, Inc. Alle anderen hier aufgeführten Produkte, Logos und Namen von Unternehmen können Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

– 30 –

Kundenkontakt:
Kevin Hess, Mouser Electronics
Senior Vice President of Marketing
+1 (817) 804-3833
Kevin.Hess@mouser.com

Pressekontakt:
Kelly DeGarmo, Mouser Electronics
Manager, Corporate Communications and Media Relations
+1 (817) 804-7764
Kelly.DeGarmo@mouser.com