

## PRESSE - INFORMATION

### **NH Hoteles ist die Nummer 1 beim Kundenservice**

**Berlin, 9. Juli 2012** – Im Rahmen einer Messwiederholung für die Service-Champions, das größte Service-Ranking Deutschland, erreichte NH Hoteles den ersten Platz in der Kategorie „Mittelklasse-Hotels“. Damit gehört die internationale Hotelgruppe zu den Unternehmen in Deutschland, die einen der besten Kundenservices anbieten.

Aus der Tourismusbranche wurden insgesamt 153 Anbieter, unterteilt in 13 Kategorien, auf den Prüfstand gestellt. Die Hotelbranche wurde in den Kategorien „Premium-Hotels“, „Mittelklasse-Hotels“ und „Budget-Hotels“ getestet. Als Branchensieger der „Mittelklasse-Hotels“ erreichte NH Hoteles einen SES-Wert (Service Experience Score) von 71,7 Prozent. Der Durchschnitt der erreichten SES-Werte in dieser Kategorie lag bei 60,4 Prozent.

„Wir sind sehr stolz darauf, in der Wiederholung der Service-Champions so fantastisch abgeschnitten zu haben“, sagt Maarten J.M. Markus, Business Unit Director NH Hoteles Central Europe in Berlin. „Herzlichen Dank an all unsere Kunden und Gäste – wir werden weiter daran arbeiten, diesen hohen Servicestandard zu halten und weiter zu entwickeln.“

Die ServiceValue GmbH hat in Kooperation mit der Goethe-Universität Frankfurt und DIE WELT Deutschlands größtes Service-Ranking erstellt – die „Service-Champions“. Fast eine Million Kundenurteile zu über 1.000 Unternehmen und 100 Branchen wurden hier berücksichtigt. Untersucht wurde dabei der erlebte Kundenservice, wie beispielsweise Freundlichkeit, Reklamationsverhalten und Telefon-Hotlines. Berücksichtigt wurden dabei sowohl die Urteile und Erlebnisse aktueller als auch ehemaliger Kunden (letzter Kontakt maximal 36 Monate zurückliegend).

Bereits 2010 schnitt NH Hoteles in der Branchenwertung gut ab und belegte Platz 4 in der mit 22 Unternehmen besetzten Kategorie „Hotels“.

Weitere Informationen über die Service-Studie sind auf der Website der ServiceValue GmbH unter [www.service-champions.de](http://www.service-champions.de) zu finden.

#### Über NH Hoteles

NH Hoteles ([www.nh-hotels.com](http://www.nh-hotels.com)) ist die drittgrößte Business-Hotelgruppe in Europa und betreibt zurzeit 400 Hotels mit fast 60.000 Zimmern in 26 Ländern in Europa, Lateinamerika und Afrika. Derzeit befinden sich 20 neue NH-Projekte mit ca. 2.000 Zimmern in der Entwicklung. NH Hoteles ist an der Madrider Börse notiert.

#### Weitere Informationen:

NH Hoteles Pressebüro Deutschland  
c/o MZ Communications – Martina Züngel-Hein  
Schleusenweg 5, 61206 Wöllstadt  
Tel.: 06034 – 931 264, Fax: 06034 – 931 263  
E-Mail: [martina.zuengel@mz-communications.de](mailto:martina.zuengel@mz-communications.de)