



PRESSEINFORMATION

Bad Wimpfen, 11. November 2024

Lidl-Kundenservice erhält Auszeichnung: „Gewählt zum Kundenservice des Jahres“

Der Lidl-Kundenservice wurde von der Armonia Deutschland GmbH mit der Auszeichnung „Gewählt zum Kundenservice des Jahres 2025“ für seine besonders hohe Servicequalität geehrt. In der Kategorie Discounter setzte sich Lidl in Deutschland erfolgreich gegen andere Teilnehmer durch. Die renommierte Auszeichnung wurde vergangene Woche in Frankfurt am Main übergeben.

Die Bewertung des Kundenservices findet anhand qualitativer Audits und einer Vielzahl von Testanfragen echter Kunden über verschiedene Eingangskanäle statt. Die Tester simulieren echte Kundensituationen, um die Servicequalität eines Unternehmens umfassend zu beurteilen. Dabei werden verschiedene Kategorien wie Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Kompetenz und Lösungsorientierung berücksichtigt. Die Testphase beginnt jährlich im Mai und erstreckt sich über einen Zeitraum von zehn Wochen. Die Unternehmen treten innerhalb ihrer Branche gegeneinander an. Im Anschluss erhalten alle teilnehmenden Unternehmen einen detaillierten Bericht, der die Ergebnisse ihres Kundeservices im Detail aufzeigt. Die Auszeichnung wird seit 2007 in sechs Ländern separat verliehen, darunter Deutschland und Frankreich.

Engagement und kontinuierliche Verbesserung

Marcel von Haber, Geschäftsleitungsmitglied Verwaltung der Lidl Dienstleistung GmbH & Co. KG., betont: „Die Kundenzufriedenheit prägt unser Handeln. Unser Kundenservice ist täglich über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, Kontaktformular auf der Website sowie per Post erreichbar. Einfach und kundenorientiert zu handeln, Ressourcen verantwortungsvoll zu nutzen sowie auf Augenhöhe mit Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern zu kommunizieren, sind hierbei die Grundlage unseres Erfolgs. Umso mehr freut es mich, dass der Einsatz unserer Kundenbetreuer nun mit der Auszeichnung „Gewählt zum Kundenservice des Jahres“ gewürdigt wird.“

Jan Köhler, Bereichsleiter Lidl Kundenservice, fügt hinzu: „Tagtäglich erlebe ich das Engagement und die Leidenschaft, mit der unser Team die Kunden von Lidl in Deutschland betreut. Dabei erhalten wir relevante Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden und verbessern stetig unser Angebot. Mein Dank gilt allen Kollegen für ihren Einsatz, der diesen Erfolg möglich gemacht hat. Die Auszeichnung „Gewählt zum Kundenservice des Jahres“ zeigt uns, was wir gut machen und gibt uns den Ansporn, noch besser zu werden, um weiterhin einen schnellen, zuverlässigen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten.“



PRESSEINFORMATION

Bad Wimpfen, 11. November 2024

Die Auszeichnung "Gewählt zum Kundenservice des Jahres" spiegelt die Kundenorientierung von Lidl in Deutschland wider und hebt die Arbeit des Teams hervor, das sich täglich dafür einsetzt, ein hohes Maß an Servicequalität sicherzustellen und Kundenanliegen effizient zu bearbeiten.

Lidl gehört zu den führenden Handelsgruppen im Lebensmitteleinzelhandel in Deutschland und Europa. Rund 100.000 Mitarbeiter sorgen in Deutschland in über 3.250 Filialen sowie in 39 Verwaltungs- und Warenverteilzentren für die Zufriedenheit der Kunden. Für den Frische-Discounter stehen die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden im Mittelpunkt seines Handelns - beim Filialangebot, im Onlineshop sowie bei den zahlreichen Services.

Weitere Informationen zu Lidl in Deutschland finden Sie [hier](#).