



Pressemitteilung

## ESPRIT ist Deutschlands Kundenchampion® 2013 mit den besten Kundenbeziehungen in der Textilbranche

Ratingen, 26. April 2013 - ESPRIT ist Deutschlands Kundenchampion® 2013. Nach einer Untersuchung der forum! Marktforschung GmbH und der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) wird die Modemarke als eines der großen Unternehmen in Deutschland mit den besten Kundenbeziehungen ausgezeichnet, innerhalb der Textilbranche belegt ESPRIT den ersten Rang der Studie.

Das Siegel Deutschlands Kundenchampions®, das in diesem Jahr zum sechsten Mal vergeben wird, basiert auf einer wissenschaftlich fundierten Studie, die das Kundenbeziehungsmanagement von Unternehmen verschiedener Branchen analysiert und im Rahmen eines bundesweiten Benchmarkings vergleicht. Die Jury vergab unter allen Textilunternehmen die meisten Punkte an ESPRIT, das sich so den ersten Platz in der Branche sicherte. Die Unternehmen werden in den drei Größenkategorien kleine, mittelständische und große Unternehmen ausgezeichnet. ESPRIT erlangte den Titel Deutschlands Kundenchampions® in der Kategorie große Unternehmen. Die Grundlage der Studie ist eine repräsentative Kundenbefragung. Analysiert wurden unter anderem der Grad der Kundenbindung und -zufriedenheit, die Weiterempfehlungsbereitschaft, die Imagewahrnehmung und die Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot und den Mitarbeitern. Der sogenannte fan!indikator ermittelte zudem den Grad der emotionalen Bindung an ein Unternehmen. ESPRIT weist überdurchschnittlich viele Fans auf, was für ein hervorragendes Kundenbeziehungsmanagement spricht.

José Manuel Martínez, CEO Esprit: „Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung. Aktuell arbeitet Esprit in einem auf mehrere Jahre angelegten Programm daran, seine Marke und Ertragskraft zu stärken. Damit uns das gelingt, müssen wir unsere Kunden überzeugen. Die Ergebnisse der aktuellen Studie sind für uns dabei ein Ansporn, da sie zeigen, dass Esprit wieder eine Benchmark für Kundenzufriedenheit und emotionale Kundenbindung geworden ist. Der Award geht an unsere Mitarbeiter. Sie sind diejenigen, die für unsere hohen Standards im Kundenbeziehungsmanagement und die Qualität unserer Produkte verantwortlich sind.“

### Über ESPRIT

Esprit steht als weltweite Modemarke für Style und langlebige Qualität. Die Marke bietet Kollektionen für Damen, Herren und Kinder und vertreibt diese in rund 1.000 eigenen Einzelhandelsgeschäften und an über rund 10.000 Wholesale-Verkaufsstellen. Esprit vergibt Lizenzrechte an seiner geschützten Marke an unabhängige Lizenznehmer für Produkte jenseits des Bekleidungs geschäfts, die der Qualität und der Markenpositionierung von Esprit entsprechen. Esprit wurde 1993 an der Stock Exchange Hong Kong gelistet und ist als Aktie Teil des Hang Seng Index, des MSCI Jong Kong Small Cap Index und des FTSE-All-World-Index von Hong Kong.

### Über die Initiatoren des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampion®

Die Initiatoren des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampion® sind die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt am Main, die forum! Marktforschung GmbH, Mainz. Wissenschaftlicher Beirat ist Prof. Dr. Gregor Daschmann vom Institut für Publizistik der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

Die DGQ prägt, moderiert und fördert das Thema Qualität in Deutschland. Sie gestaltet Netzwerke, befähigt Menschen, entwickelt Organisationen, generiert Wissen und verbessert die Leistungs- und Innovationsfähigkeit. forum! unterstützt führende Unternehmen mit Analyse- und Beratungsinstrumenten auf aktuellstem Forschungsstand dabei, die Beziehungen zu ihren Kunden und Mitarbeitern zu verstehen, zu verbessern und so wirtschaftlich erfolgreicher zu werden.

### Pressekontakt:

Hartmut Schultz Kommunikation GmbH - Hartmut Schultz  
Tel: +49 (89) 99 24 96 20 - Email: [hs@schultz-kommunikation.de](mailto:hs@schultz-kommunikation.de)