

Selbständiger Außendienst der Gothaer bietet sehr guten beständigen Service

Köln, 29.07.2014: Der selbständige Außendienst der Gothaer hat sich erneut dem Urteil der Analysten der ServiceRating GmbH gestellt. Die Gesamtbewertung mit der Note „sehr gut“ bestätigt die hohe Servicequalität. Der selbständige Außendienst ist mit rund 1300 Agenturen der wesentliche Vertriebsweg der Gothaer. Im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung und Beratung vermitteln die Agenturen bundesweit Versicherungen verschiedener Sparten. Untersucht wurden im Rating die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit.

Das **Servicemanagement** der Gothaer beurteilt ServiceRating mit **sehr gut**. Das Unternehmen definiert sich über die Bedürfnisse ihrer Kunden und positioniert sich am Markt als lösungsorientierter Versicherer gegenüber Endkunden und Vertriebspartnern. Die Gothaer verfolgt einen ganzheitlichen Beratungsansatz mit individueller Beratung. Dabei unterstützt ein Tool die Vermittler bei der Umsetzung. In Punkto Information und Kommunikation konnte sich die Gothaer auf die Bestnote steigern. Hier hat die Versicherung im Zuge des Projekts „Multikanalstrategie“ ihre Kommunikationskanäle zum Endkunden stark weiterentwickelt. Zahlreiche Informationsmöglichkeiten stehen dem SAD zur Endkundenbetreuung zur Verfügung. Nutzenstiftend für die Kunden sind weiterhin die Self-Services auf der Webseite und auf den Agentur-Homepages, die eine schnelle Bearbeitung mehrerer Anliegen vom Vertragsabschluss bis zur Schadenmeldung ermöglichen.

Die **Service- und Beratungsleistungen** der Gothaer bewertet ServiceRating mit **sehr gut**. Die Beratung des Gothaer Außendienstes insgesamt beurteilt die Mehrheit der Testkunden positiv. 81 Prozent bestätigen, dass Ziele und Wünsche der Kunden berücksichtigt wurden und der Gesprächsverlauf eine klare Struktur aufwies. Weiterhin können die Berater mit Freundlichkeit und Fachkompetenz punkten. Der erste Eindruck der Agenturen hat sich insgesamt zum positiven entwickelt: 86 Prozent der Testkunden bestätigen dies. Die Räumlichkeiten der Agentur bieten aus Sicht von 88 Prozent der Testkunden eine diskrete Gesprächsatmosphäre. In der Kundenbetreuung kann die Gothaer ebenfalls überzeugen. Weiterhin profitieren Kunden von unterschiedlichen Zusatzleistungen. Die Gothaer hilft im Schadenfall mit einem Netzwerk von Partnerwerkstätten und Handwerkern sowie mit der Vielzahl bevollmächtigter Agenturen vor Ort.

Die **Servicewirksamkeit** der Gothaer stuft ServiceRating mit **sehr gut** ein. 97 Prozent der Kunden sind insgesamt zufrieden. Die Kunden bringen den Vermittlern in der Beratung großes Vertrauen entgegen. 91 Prozent der Testkunden haben den Eindruck, dass ihre persönlichen Daten bei Gothaer in guten Händen sind. Die Berater punkten mit ihrer Glaubwürdigkeit. 95 Prozent der Kunden sind mit ihrem Betreuer zufrieden. In der Weiterempfehlungsbereitschaft spiegelt sich die Treue der Kunden wider. Hier würde die Mehrheit die Gothaer auch Freunden und Bekannten anraten. Kundenrückmeldungen nehmen bei der Gothaer einen hohen Stellenwert ein. Auswertungen führen zu Maßnahmen und Aktivitäten der Qualitätssicherung im Service.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.