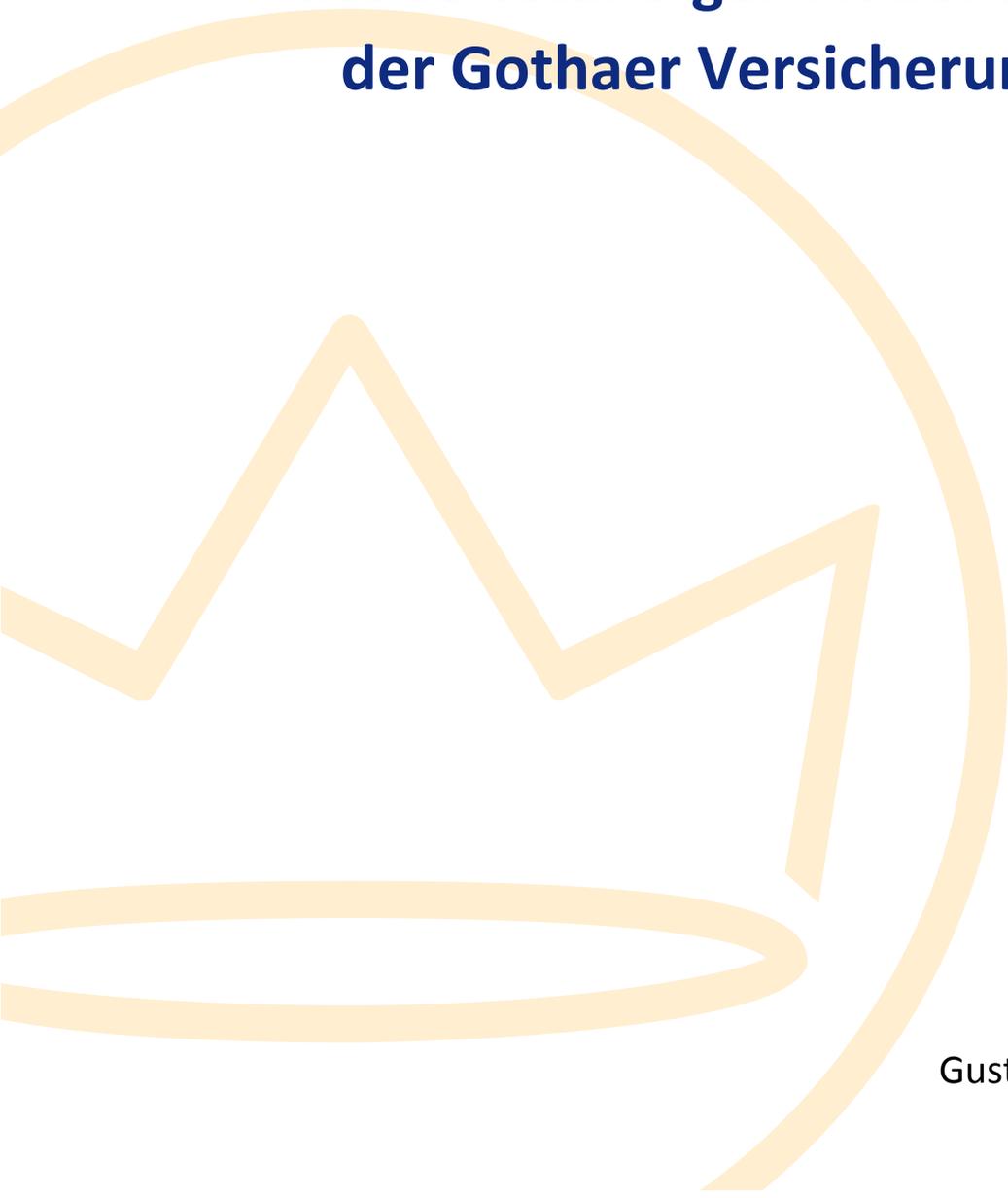




ServiceRating

**Rating zur Servicequalität
des selbständigen Außendienstes (SAD)
der Gothaer Versicherungsbank VVaG
Juli, 2014**



ServiceRating GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln

1. Informationen zum Rating zur Servicequalität

1.1. Wer beurteilt die Servicequalität?

Die ServiceRating GmbH ist der erste deutsche Anbieter für ein ganzheitliches Rating-Verfahren zur Servicequalität. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für Verbraucherinnen und Verbraucher transparent gemacht. Unternehmen verpflichten sich freiwillig für eine Untersuchung ihrer Servicequalität durch die unabhängige ServiceRating GmbH. Die Rating-Ergebnisse zum Kundenservice werden regelmäßig aktualisiert. Die gültigen und veröffentlichten Ratings finden Sie unter www.servicerating.de.

1.2. Welches Unternehmen wurde beurteilt?

Beurteilt wurde die Servicequalität des selbständigen Außendienstes (nachfolgend SAD genannt) der Gothaer Versicherungsbank VVaG (nachfolgend Gothaer genannt).



Der Gothaer Konzern nutzt verschiedene Vertriebskanäle. Der wesentliche Vertriebsweg ist dabei der selbstständige Außendienst. Ca. 1.300 Agenturen im selbstständigen Außendienst beraten Privatkunden, den unternehmerischen Mittelstand, Selbstständige und Freiberufler und bieten vielfältige Schutzkonzepte an. Im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung und Beratung vermitteln die Agenturen bundesweit Versicherungen der verschiedenen Sparten Lebens-, Kranken- sowie Schaden-/Unfallversicherung und stehen Kunden zu allen Fragen zu Versicherungsschutz, Vorsorgestrategien und Vermögensberatung zur Seite. Ein besonderer Fokus im Schaden- und Unfallversicherungsbereich liegt in dem Angebot speziell kombinierter Versicherungslösungen, individueller Deckungskonzepte und Multirisk-Produkte. Das Leistungsspektrum im Bereich Leben umfasst sowohl klassische als auch fondsbasierte Lebensversicherungsprodukte. Mit der Gothaer Krankenversicherung erhält der Kunde Versicherungsschutz im Krankheitsfall. Die Produktpalette wird zusätzlich durch die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern ergänzt: Im Rechtsschutzbereich ist dies die Roland Rechtsschutzversicherung, im Bausparbereich die Aachener Bausparkasse.

1.3. Wie wird bei der Beurteilung der Servicequalität vorgegangen?

ServiceRating bewertet die Service- und Beratungsleistungen sowie die Wirksamkeit dieser Serviceangebote anhand aktueller Marktforschungsergebnisse (z.B. repräsentative Kundenbefragung, Kauf- und Beratungstests). Um den Kundenservice einer übergreifenden und objektiveren Sicht zuzuführen, untersucht ServiceRating darüber hinaus die Voraussetzungen im Management für einen Top-Service am Kunden. In Manager-Interviews sowie im Service-Audit muss das Management den ServiceRating-Analysten alle Fragen zum Serviceangebot und zur Qualitätssicherung beantworten.

Die Beurteilungen aus den drei Qualitäts-Dimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit werden zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

2. Ratingergebnis

ServiceRating vergibt der Gothaer Versicherungsbank VVaG das Testurteil zum Kundenservice im Versicherungsaußendienst „sehr gut“ mit der Auszeichnung durch vier Kronen.



Die Teilnoten der drei Qualitäts-Dimensionen setzen sich aus den (unterschiedlichen) Gewichtungen der jeweiligen Teilaspekte zusammen.

Teilaspekt	Service-management	Service- und Beratungsleistungen	Service-wirksamkeit
Serviceorientierung	sehr gut		
Strukturen und Prozesse	sehr gut		
Informationen und Kommunikation	exzellent		
Personalmanagement	sehr gut		
Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung		sehr gut	
Kundenberatung		gut	
Kundenbetreuung		sehr gut	
Service-Zusatzleistungen		sehr gut	
Kundenbeschwerden			sehr gut
Kundenvertrauen			sehr gut
Kundentreue			sehr gut
Kundenzufriedenheit			gut
Teilnoten	sehr gut	sehr gut	sehr gut

Die Teilnoten spiegeln die Positionierung innerhalb einer Rating-Kategorie wider. Das Ergebnis kann im Einzelfall vom einfachen Mittelwert aus den drei Teilnoten abweichen.

3. Servicemanagement

sehr gut

Die Dimension Servicemanagement dient der Beurteilung struktureller und funktionaler Voraussetzungen für ein kundengerechtes und serviceorientiertes Dienstleistungsangebot. Dienstleistungsmanagement wird immer mehr zum Servicemarketing; das heißt, es bestehen Schnittstellen sowohl zum gesamten Personalmanagement, zur internen Kommunikation als auch zum Qualitätsmanagement. Ein ausgebautes Servicemanagementsystem bezieht sich darüber hinaus auf Elemente des Produktmanagements, auf anwenderfreundliche Informationssysteme und vor allem auf kunden- und serviceorientierte Unternehmensprozesse.

Nach Informationen aus dem Service-Audit, verbunden mit Manager-Interviews und Ortsbesichtigungen, ermittelt ServiceRating die Qualitäten in den vier Teilaspekten dieser Qualitäts-Dimension.

3.1. Serviceorientierung

sehr gut

In der Unternehmenspraxis zeigt sich, dass Dienstleistungsmarketing sich besonders in der Art ausdrückt, wie dem Servicegedanken bereits im Top-Management Rechnung getragen wird. Die Festlegung von Servicekonzepten und -zielen gibt allen Mitarbeitern Orientierung und Sicherheit und wirkt im Kundenkontakt handlungsleitend. Dies gilt insbesondere für Servicemerkmale, die in der konkreten Beratungs- und Betreuungsleistung eingefordert werden. Die Vorgaben für die zu erreichende Servicequalität müssen von den Vorgesetzten und Verantwortlichen kontinuierlich gesteuert und kontrolliert werden. Kooperationen dienen dazu, dass Dienstleistungsspektrum für die Kunden erweitern zu können bzw. der Konzentration auf Kernkompetenzen.

Untersucht wurden: Leitbild, Serviceverständnis und Servicestrategie / Beratungs- und Betreuungskonzept / Servicesteuerung und -kontrolle, Reflexionsgrad / Kooperationen

3.2. Strukturen und Prozesse

sehr gut

Eine wichtige Voraussetzung für eine optimale Servicequalität stellt die kundenorientierte Ablauf- und Aufbauorganisation dar. Die Entwicklung einer Servicekultur gelingt umso schneller, wenn die notwendigen Ressourcen und die entsprechende Infrastruktur zur Verfügung stehen. Die Serviceerbringung eines Unternehmens ist zugleich als kontinuierlicher Prozess zu verstehen, der sich bereits über alle Bereiche noch vor der Kundenkontaktklinie erstreckt. Eine wichtige Komponente stellt dabei die interne Servicequalität in und zwischen den unternehmensspezifischen Einheiten und Projektgruppen dar. Natürlich spielt die Berücksichtigung der Kundenwünsche auch bei der Gestaltung von Produkten und Preisen eine wichtige Rolle. Wichtig für die Steuerung und Kontrolle von Qualitätsprozessen ist auch die Frage, wo das Qualitätsmanagement organisatorisch angesiedelt ist. Die Servicequalität eines Unternehmens findet ihren organisatorischen Hintergrund auch in einem funktionierenden Kundenbeziehungsmanagement. Aufbau und Nutzung leistungsstarker Prozesse und Systeme zum Kundenbeziehungsmanagement sollten in ein Gesamtkonzept zum Informationsmanagement integriert sein.

Untersucht wurden: Aufbauorganisation / Prozess- und Schnittstellenmanagement / Produktmanagement- und Preispolitik / Qualitätsmanagement / Kundenbeziehungsmanagement und -forschung

3.3. Informationen und Kommunikation

exzellent

Gute Servicequalität zeichnet sich auch durch allgemeine Offenheit und Transparenz aus. So sollten beispielsweise Leistungsversprechen und –erfolge medienübergreifend zum Mitarbeiter und zum Kunden kommuniziert werden. Wesentliche Bestandteile eines funktionierenden Servicemanagements bilden deshalb die interne sowie die externe Kommunikation. Von zentraler Bedeutung bei der internen Kommunikation sind der

Wissensaustausch sowie eine serviceorientierte Gesprächskultur. Neben Kommunikationsplattformen und Wissensmanagement spielt dabei auch die Gesprächskultur eine wichtige Rolle. Im Gegensatz dazu geht es bei der externen Kommunikation stärker darum, den Kunden und potenziellen Interessenten wichtige Informationen im jeweils relevanten Kanal zur richtigen Zeit zur Verfügung zu stellen.

Untersucht wurden: Interne Kommunikationsplattformen / Gesprächskultur / Wissensmanagement / Angebot an externen Kommunikationsplattformen / Zielgenaue Ansprache der Kunden, Marketingmaßnahmen

3.4. Personalmanagement

sehr gut

Nur kompetente, informierte und motivierte Mitarbeiter, die sich ihrer Bedeutung für die Leistungserbringung (und für den Unternehmenserfolg) bewusst sind, werden auch in der Lage sein, kontinuierlich optimale Servicequalität zu erbringen. Unternehmen sollten daher bereits bei der Personalgewinnung auf die entsprechenden Grundvoraussetzungen bei zukünftigen Angestellten und Auszubildenden achten. Die Führungskräfte müssen mit gutem Beispiel vorangehen und ihren Mitarbeitern eine Servicementalität vorleben. Dies ist für die Schaffung eines offenen und vertrauensvollen Arbeitsverhältnisses unverzichtbar. Unternehmen und Kunden profitieren von Mitarbeitern, die sich über ein unternehmensinternes Ideenmanagement in die Weiterentwicklung von Produkten und Prozessen ihres Unternehmens einbringen können und über entsprechende anreizorientierte Vergütungssysteme monetär und nicht-monetär für ihren Einsatz am Kunden belohnt werden. Ein solches Arbeitsumfeld, das mit entsprechender Feedbackkultur die Kreativität und Problemlösungsfähigkeit sämtlicher Mitarbeiter fördert, befähigt diese, durch fachliche und soziale Kompetenzen die Serviceorientierung zum Ausgangspunkt ihrer relevanten Entscheidungen zu machen.

Untersucht wurden: Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter / Mitarbeiterentwicklung / Vergütung und Anreizsysteme / Personalgewinnung, -führung, -beurteilung und -steuerung / Ideenmanagement

4. Service- und Beratungsleistungen

sehr gut

Ein Unternehmen bietet seinen Kunden bestimmte Serviceleistungen an. Bei Dienstleistungseinheiten äußert sich dies vor allem in einer optimalen Beratung und einer kontinuierlichen Betreuungs- und Servicebereitstellung gegenüber dem Kunden. Über die fachliche Komponente hinaus gewinnt unter dem Serviceaspekt die affektiv-emotionale Komponente an Bedeutung. Die Servicemitarbeiter übernehmen die Rolle des „Kümmers“ und üben dadurch Einfluss auf das subjektive Wohlbefinden des Kunden aus. Neben der Authentizität von Serviceleistungen ist zudem die Annehmlichkeit des Dienstleistungsumfeldes ein wichtiges Erfolgskriterium für die angestrebte Servicequalität. Insgesamt sollten Serviceangebote und -leistungen dazu führen, dass der Kunde eine Entlastung durch Entscheidungs- und Orientierungshilfen erfährt. Gute Servicequalität äußert sich also darin, dass der Kunde sich weder einer kognitiven Überforderung noch einer zeitlichen Zusatzbelastung ausgesetzt fühlt.

Nach Informationen aus aktuellen Kundenbefragungen, dem Service-Audit sowie Ortsbesichtigungen ermittelt ServiceRating die Qualitäten der Service- und Beratungsleistungen.

4.1. Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung

sehr gut

Nicht nur die Bedeutung, sondern auch das Ausmaß der Umfeldgestaltung variiert je nach Unternehmen und seinen angebotenen Kontaktpunkten bzw. Vertriebswegen. Sowohl Personen als auch schriftliche Unterlagen, Werbematerial und Flyer hinterlassen in ihrer sichtbaren Erscheinung beim Kunden einen bestimmten Eindruck, der oftmals die Qualität der Beratungs- und Betreuungsleistungen beeinflusst. Eine weitere sichtbare Komponente stellt das Internet dar.

Untersucht wurden: Dienstleistungsort /Erscheinungsbild des Vermittlers / Schriftliche Unterlagen

4.2. Kundenberatung

gut

Die Beratungsqualität ist eine wesentliche Serviceleistung. Sie ist nicht nur im unmittelbaren Kundenkontakt gefragt, sondern erfolgt oftmals situationsbedingt, hier muss sich die Beratung immer wieder aufs Neue bewähren. Vom Service-Mitarbeiter werden im Kundenkontakt neben der fachlichen und sozialen Kompetenz auch weitere Leistungen erwartet, wie beispielsweise das Anbieten individueller Lösungsvorschläge.

Untersucht wurden: Beratung insgesamt / Bedarfsanalyse / Fachkompetenz / Verständlichkeit/ Freundlichkeit und Höflichkeit / Eigeninitiative und Motivation / Überzeugung, Empfehlung / Passgenauigkeit, Lösungsorientierung, Individualität

4.3. Kundenbetreuung

sehr gut

Mit jedem Kontakt, den ein Kunde mit einem Unternehmen hat, erfährt er etwas über dessen Serviceleistungen. Schlechte Erreichbarkeit, lange Bearbeitungszeiten oder nicht eingehaltene Zusagen führen immer zu einer gewissen Unzufriedenheit bei Kunden. Gerade die Prozesse und Leistungen bei der Abwicklung von Geschäftsvorfällen sollten nach den Erwartungen des Kunden und gemäß den getroffenen Vereinbarungen ablaufen und funktionieren. Vor allem die Servicezuverlässigkeit, das heißt die termingerechte und sorgfältige Ausführung versprochener Leistungen, sollte gewährleistet sein.

Untersucht wurden: Erreichbarkeit und Verfügbarkeit / Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit / Schnelligkeit und Reaktionsgeschwindigkeit

4.4. Service-Zusatzleistungen

sehr gut

Die Erwartungshaltung der Kunden lässt sich in Routinekomponenten und Ausnahmekomponenten unterteilen. Leistungen, die nicht unbedingt zu erwarten sind, werden vom Kunden mit „Bonuspunkten“ honoriert. Hier liegt Potenzial zur Kundenbegeisterung, wenn die Service-Zusatzleistungen dem Kunden einen Nutzen stiften und seine durchschnittlichen Service-Erwartungen übertroffen werden.

Untersucht wurden: unerwarteter Service / angebotene Zusatzleistungen

5. Servicewirksamkeit

sehr gut

Ein erfolgreiches Servicemanagement des Unternehmens sowie positive Erfahrungen des Kunden mit den Serviceangeboten und -leistungen bewirken zum einen gesteigerte Kundenzufriedenheit und zum anderen erhöhte Kundenloyalität. Die Kundenbindung beruht auf diese Weise weniger auf einer geduldeten Gebundenheit, sondern vielmehr auf einer freiwilligen Verbundenheit. Letztere ist eingebettet in eine vertrauensvolle Kundenbeziehung. Die Trias einer gelungenen Dienstleistungsbeziehung (Vertrauen, Treue, Zufriedenheit) steht somit zugleich für einen wirksamen und erfolgreichen Kundenservice.

Nach Informationen aus einer aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung und dem Service-Audit stellt ServiceRating die Qualitäten der Servicewirksamkeit heraus.

5.1. Kundenbeschwerden

sehr gut

Ein besonders wichtiger Aspekt des Servicemanagement ist der Umgang mit kritischen Kundenäußerungen im Speziellen und die Frage, wie im Allgemeinen mit Rückmeldungen vom Kunden umgegangen wird. Für den Fall einer Beschwerde sollten die Behebung des aus Kundensicht negativen Zustands und die Wiederherstellung einer guten Kundenbeziehung stehen. Danach sollte das Unternehmen sämtliche Informationen aus dem Ereignis und der Kundenreaktion ziehen, um den zukünftigen Service zu optimieren. Hier sind neben besonderem persönlichem Einfühlungsvermögen also auch definierte Prozesse sowie technische Systeme angesprochen.

Untersucht wurden: Beschwerdebearbeitung / Beschwerdemanagement

5.2. Kundenvertrauen

sehr gut

Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen steht in einem engen Zusammenhang mit einer langfristigen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Zunehmende Informations- und Angebotsvielfalt führen oftmals dazu, dass der Kunde sich kognitiv überfordert fühlt. Der Kunde wird entsprechend die emotionale Sicherheit stärker suchen und über Signale des Wohlfühlens auch darin bestätigt, die für ihn richtige Entscheidung in der Unternehmens- und Produktwahl getroffen zu haben. Dieser Identifikationsprozess wird erheblich unterstützt, wenn die Servicemitarbeiter eine hohe Corporate Identity aufweisen und hinter den Unternehmensleistungen stehen.

Untersucht wurden: Allgemeines Vertrauen und Sicherheit / Kundenerleben und Sympathie / Glaubwürdigkeit

5.3. Kundentreue

sehr gut

Optimale Gestaltung der Kundenbeziehungen bedeutet auch, langfristige Geschäftsbeziehungen aufzubauen und die damit verbundenen potenziellen umsatz-, kosten- sowie stabilitätsbezogenen Vorteile zu nutzen. Aktive Kundenbindung zeigt sich beispielsweise in der Weiterempfehlungsbereitschaft des Kunden. Darüber hinaus beugt gute Servicequalität eines Unternehmens dem Variety-Seeking des Kunden vor.

Untersucht wurden: Weiterempfehlung / Cross-Buying

5.4. Kundenzufriedenheit

gut

Die allgemeine Kundenzufriedenheit ist ein notwendiger, aber kein hinreichender Indikator für die Beurteilung des Serviceerfolgs. Entscheidender ist die Zufriedenheit des Kunden mit den allgemeinen und spezifischen Serviceleistungen. Beim Service ist es ganz entscheidend, dass die Qualität beim ersten Kontakt die Erwartungen des Kunden erfüllt, besser noch übertrifft. Der Kunde wird allerdings die einzelnen Elemente des Service nicht immer differenziert analysieren und bewerten, sondern oftmals nur spezifische Aspekte wahrnehmen und diese auf ein Gesamtergebnis projizieren.

Untersucht wurden: Gesamtzufriedenheit

6. Kontakt

ServiceRating GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72

50968 Köln

Tel 0221.16 88 288 0

Fax 0221.16 88 288 99

www.servicerating.de

Projektdurchführung

Kerstin Klupsch

Projektleiterin

Service Analystin

Marcel Laufmann

Projektmitarbeiter

Service Analyst

Ein Rating zur Servicequalität 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. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht aller Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim Rating zur Servicequalität handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen.