Testurteil zum Kundenservice der Barmenia Versicherungen

Die Gesamtnote **sehr gut** zur Servicequalität der Barmenia Versicherungen setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Teilqualitäten zusammen:

SERVICEMANAGEMENT _____ exzellent

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein serviceorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit, verbunden mit Management-Interviews und Ortsbesichtigungen, ermittelte ServiceRating insbesondere folgende Qualitäten im Servicemanagement der Barmenia Versicherungen:

- Kunden- und Serviceorientierung sind fest im Leitbild der Barmenia verankert, das Kundeninteresse wird in den Mittelpunkt aller unternehmerischen Aktivitäten gestellt.
- Das Thema Nachhaltigkeit ist Bestandteil der Unternehmensziele und wird als übergreifende Verantwortung für alle Generationen verstanden. Ökonomisches Handeln, soziale Verantwortung und ökologisches Bewusstsein sind deshalb Leitgedanken.
- Im Servicetelefon können Kundenanliegen nahezu durchgängig fallabschließend bearbeitet werden.
- Die Barmenia sieht eine familienbewusste Personalpolitik als wichtiges Ziel einer erfolgreichen Unternehmensstrategie und setzt konsequent Maßnahmen wie flexible Arbeitszeitmodelle und betriebliche Kinderbetreuung um.

SERVICE- UND BERATUNGSLEISTUNGEN _____ sehr gut

Für Kunden haben insbesondere der Beratungsservice vor einem Vertragsabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit eine große Bedeutung. Aus repräsentativen Marktforschungsergebnissen ermittelte ServiceRating folgende Stärken der Barmenia Versicherungen:

- Fast 90 Prozent der Kunden beschreiben die Mitarbeiter der Barmenia als überaus kompetent, ebenso viele nehmen die Ansprechpartner als hilfsbereit und motiviert wahr.
- 78 Prozent bestätigen eine qualitativ hochwertige Beratung vor Vertragsabschluss, vier von zehn Kunden äußern sich hier sogar begeistert.
- Drei von vier Kunden geben an, dass die Barmenia nach Vertragsabschluss eine gute Kundenbetreuung bietet. 86 Prozent attestieren eine hohe Erreichbarkeit.
- Knapp 90 Prozent der Kunden bestätigen eine zuverlässige und fehlerfreie Anliegenbearbeitung.

SERVICEWIRKSAMKEIT _____ sehr gut

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Service-Audit und repräsentativer Marktforschungsergebnisse stellt ServiceRating hierzu folgende Qualitäten der Barmenia Versicherungen heraus:

- 84 Prozent der Kunden bestätigen, dass Barmenia insgesamt einen guten Kundenservice bietet, vier von zehn Kunden äußern sich begeistert.
- Fast 60 Prozent der Kunden empfehlen die Barmenia ihren Freunden oder Kollegen weiter.
- Die Kundentreue ist überdurchschnittlich ausgeprägt. Nahezu alle Kunden geben an, dass sie in zwei Jahren noch Kunde der Barmenia sein werden.
- 83 Prozent der Kunden haben volles Vertrauen zur Barmenia, 82 Prozent fühlen sich stets fair behandelt.
- Die Beschwerdequote ist mit unter 0,05 Prozent unterdurchschnittlich am Markt.

Informationen zum Rating- und Beurteilungsverfahren

Grundlage vorgenommener Beurteilungen zur Service- und Beratungsqualität sind die Ergebnisse aus einer repräsentativen Kundenbefragung, qualitätsgeprüfter Beratungstests sowie einem Service-Audit mit integrierten Management-Interviews und Ortsbesichtigungen. Auf Basis dieser Informationen vergibt ServiceRating eine nach bestem Wissen und Gewissen objektive Gesamtbeurteilung zur Servicequalität. Weitere Informationen zu ServiceRating, dem Beurteilungsverfahren und dem Rating-Ergebnis finden Sie unter www.servicerating.de.