

27.01.2014 - 14:00 Uhr

Resultate für den Kunden 2013/14 - Allianz Suisse baut auf Kundenzufriedenheit (Anhang)

Zürich (ots) -

- Allianz Suisse veröffentlicht den Bericht "Resultate für den Kunden 2013/14"
- Kundenbegeisterung für nachhaltiges Wachstum unerlässlich
- Zufriedenheit in zwei von drei Dimensionen gesteigert
- Allianz Suisse Kundenberatung erhält mit 9,03 Punkten Top-Note

Heute veröffentlicht die Allianz Suisse den aktuellen Kundenbericht "Resultate für den Kunden 2013/14". Bereits zum zweiten Mal in Folge dokumentiert das Versicherungsunternehmen die Zufriedenheit seiner Kunden in den Dimensionen Service, Beratung und Schaden und schafft so zusätzliche Transparenz.

Im Rahmen der internationalen Allianz-Initiative "Resultate für den Kunden", legt die Allianz Suisse auch dieses Jahr offen und transparent dar, wie ihre Kunden die Serviceleistungen an den drei Berührungspunkten Service, Beratung und Schaden beurteilen. Erneut sind mehr als 30'000 Kundenmeinungen in die Auswertung eingeflossen. "Wenn es um Kundenorientierung und Mehrwert für den Kunden geht, dann wollen wir zu den Besten gehören", erklärt Martin Jara, Leiter Marktmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung der Allianz Suisse. Und weiter: "Wir wollen unsere Kunden verstehen und nehmen die gewonnenen Rückmeldungen der Umfragen sehr ernst. Denn nur so können wir unsere Dienstleistungen verbessern und optimal den Kundenbedürfnissen anpassen - darin liegt ein enormes Potenzial".

Neben exzellenten Produkten trägt vor allem eine Top-Beratung, ein starker Service und eine effiziente Schadenbearbeitung zur Kundenzufriedenheit und damit auch zu nachhaltigem wirtschaftlichem Erfolg bei. Jara: "Um nachhaltig zu wachsen, müssen wir die Gruppe der von uns begeisterten Kunden vergrössern. Das ist uns bisher gut gelungen."

Die konsequente Ausrichtung an den Bedürfnissen der Kunden ist ein wichtiger strategischer Baustein der Allianz Suisse. Denn nur zufriedene Kunden empfehlen die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens im Familien- oder Bekanntenkreis weiter, eine bedeutende Voraussetzung für zukünftiges Wachstums.

Um die Bedürfnisse noch besser kennen zu lernen, beurteilt der Kunde im Rahmen von Interviews die erlebte Servicequalität auf einer Skala von 0 bis 10. Für diese Methode werden zuerst relevante Ereignisse definiert, wie beispielsweise die Bearbeitung eines Schadenfalls oder die Qualität eines Beratungsgesprächs.

Kundenrückmeldungen zeigen Wirkung

Die Kundenrückmeldungen aus der letzten Umfrage haben schon zu konkreten Massnahmen geführt. So hat die Allianz Suisse ganz gezielt in die Ausbildung ihrer Mitarbeitenden im Kundenservicecenter investiert. Mit erfreulichem Resultat: In zwei der drei abgefragten Haupt-Dimensionen konnte die Allianz Suisse in den Augen ihrer Kunden gegenüber dem Vorjahr noch einmal zulegen.

Die Servicequalität haben die Kunden im Vergleich zum Vorjahr (8,3) mit 8,39 Punkten bereits leicht besser bewertet. Hier stach besonders die Gesprächsatmosphäre mit 8,48 Punkten hervor. Insgesamt konnten sämtliche Teil-Dimensionen aus Kundensicht zulegen.

Besonders zufrieden zeigten sich die Kunden mit der professionellen Beratung und benoteten diese sogar mit 9,03 Punkten (Vj: 9,02). Die rund 1'000 Berater der Allianz Suisse konnten sich in fast allen Teil-Dimensionen steigern. Insbesondere das Auftreten (9,19) und die Fachkompetenz (9,11) wurden, wie bereits bei der letzten Umfrage, speziell gut bewertet, wobei der Beratungsumfang noch Spielraum nach oben offen lässt (8,82).

Die Bewertung der Schadenbearbeitung hat sich mit 8,20 Punkten (Vj: 8,23) hingegen ganz leicht verschlechtert. Dabei lagen vier von fünf Teil-Dimensionen weit über dem Durchschnittswert der Haupt-Dimension Schaden: Einfachheit und Geschwindigkeit der Schadenerledigung (8,42), Freundlichkeit (8,56), Fachkompetenz der Mitarbeitenden (8,33) sowie Informationen zum weiteren Vorgehen (8,29).

Der Kundenbericht "Resultate für den Kunden 2013/14" steht Ihnen unter www.allianz.ch/kundenresultate zum Download zur Verfügung.

Weitere Presseinformationen der Allianz Suisse finden Sie auf unserem Internetportal: www.allianz.ch/news

Kontakt:

Kommunikation Allianz Suisse

Hans-Peter Nehmer
Telefon: 058 358 88 01
E-Mail: hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch

Harry H. Meier
Telefon: 058 358 84 14
E-Mail: harry.meier@allianz-suisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008591/100750362> abgerufen werden.