

Rating zur Servicequalität der HALLESCHE Krankenversicherung

Erneut beweist die HALLESCHE Krankenversicherung eine sehr gute Servicequalität

Köln, 31.01.2012 – Die HALLESCHE Krankenversicherung hat sich wiederholt dem Urteil der Analysten der Kölner Agentur ServiceRating GmbH und der eigenen Kunden erfolgreich unterzogen. Die Gesamtbewertung mit der Note „sehr gut“ bestätigt eine hohe Servicequalität. Untersucht wurden die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit.

Das **Servicemanagement** der HALLESCHE wird von ServiceRating mit **exzellent** ausgezeichnet. Der Service- und Kundenorientierung wird stets eine große Bedeutung beigemessen. So zielt die Kommunikation der HALLESCHE auf eine positive und kontinuierliche Kundenansprache ab. Der direkte Austausch mit dem Kunden steht dabei im Vordergrund und wird mit dem Grundsatz „Telefon vor Brief“ weiter unterstützt. Die HALLESCHE stellt ihren Kunden eine kostenlose telefonische Hotline zur Verfügung und betreut werktäglich ihre Kunden über das Netz der Service-Center. Im Internet bietet die HALLESCHE umfassende Möglichkeiten, sich zu informieren und bestimmte Geschäftsvorfälle direkt abzuwickeln. Die elektronische Gesundheitsakte unter www.hallesche-gesundheitsakte.de informiert Versicherte beispielsweise über wichtige Vorsorgeuntersuchungen.

Die **Service- und Beratungsleistungen** der HALLESCHE erhalten von ServiceRating die Note **sehr gut**. So sind mit der Kundenberatung der HALLESCHE 83 Prozent der Befragten zufrieden, 36 Prozent äußern sogar Begeisterung. Auch die Betreuung durch die HALLESCHE schätzen die Kunden sehr. Dies zeigt sich beispielsweise an der hohen Schnelligkeit und Reaktionsgeschwindigkeit der HALLESCHE, die z.B. bei Vertragsänderungen oder der Regulierung von Rechnungen von den Kunden bestätigt wird. Auch Mitarbeiter am Service-Telefon sind nach Einschätzung der Kunden gut erreichbar. Darüber hinaus bietet die HALLESCHE ihren Kunden eine Vielzahl an zusätzlichen Serviceleistungen, wie z.B. Gesundheitsprogramme und die Kundenzeitschrift EINBLICK.

Die **Servicewirksamkeit** der HALLESCHE wird von ServiceRating mit **gut** bewertet. Die HALLESCHE weckt positive Assoziationen. 93 Prozent der Befragten bringen mit der HALLESCHE „Sicherheit“ in Verbindung und 83 Prozent „Sympathie“. Die Kunden vertrauen der HALLESCHE und fühlen sich als Kunde geschätzt. Die Kundentreue wird in der Aussage deutlich, dass 85 Prozent der Befragten auch in Zukunft Kunde bei der HALLESCHE bleiben wollen. Mehr als die Hälfte vertritt die Meinung, bei entsprechenden Angeboten weitere Leistungen der HALLESCHE in Anspruch zu nehmen. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung im Freundes- und Bekanntenkreis liegt auf hohem Niveau. Die ausgeprägte Gesamtzufriedenheit der Kunden spiegelt sich in der positiven Beurteilung konkreter Teilaspekte wie Zufriedenheit mit dem Vermittler und gebotenum Leistungsumfang wider.

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.

Pressekontakt:

Patricia Cox

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: cox@servicerating.de