

Zertifikat

für die

HALLESCHE Krankenversicherung a.G.



Dr. Oliver Gaedeke

Thorsten Peter

Geschäftsführer ServiceRating GmbH

ausgezeichnet

Januar 2012

Servicequalität

Testurteil zum Kundenservice der HALLESCHE Krankenversicherung a.G.

Die Gesamtnote **sehr gut** zur Servicequalität der HALLESCHE Krankenversicherung a.G. setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Dimensionen zusammen:

Servicemanagement

exzellent

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein kundenorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit – einer schriftlichen Befragung, Dokumentenanalyse, Management-Interviews und Ortsbesichtigungen – weist ServiceRating folgende Bewertungen für die vier Teilqualitäten des Servicemanagements aus:

- Serviceorientierung: exzellent
- Strukturen und Prozesse: exzellent
- Information und Kommunikation: exzellent
- Personalmanagement: sehr gut

Service- und Beratungsleistungen

sehr gut

Für Kunden haben der Beratungsservice vor einem Vertrags- bzw. Kaufabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit bzw. nach dem Kauf eine große Bedeutung. Aus repräsentativen Marktforschungsergebnissen weist ServiceRating folgende Bewertungen für die vier Teilqualitäten der Service- und Beratungsleistungen aus:

- Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung: sehr gut
- Kundenberatung: gut
- Kundenbetreuung: sehr gut
- Service-Zusatzleistungen: sehr gut

Servicewirksamkeit

gut

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Service-Audit und anhand repräsentativer Marktforschungsergebnisse weist ServiceRating folgende Bewertungen für die vier Teilqualitäten der Servicewirksamkeit aus:

- Umgang mit Kundenbeschwerden: sehr gut
- Kundenvertrauen: sehr gut
- Kundentreue: gut
- Kundenzufriedenheit: gut

www.servicerating.de

Informationen zum Rating- und Beurteilungsverfahren

Grundlage der vorgenommenen Beurteilungen zur Service- und Beratungsqualität sind die Ergebnisse aus repräsentativen und aktuellen Kundenbefragungen sowie einem Service-Audit. 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.