

Ausgezeichnete Kundenbetreuung

TÜV SÜD-Siegel für Servicequalität bei COMBITEL

München, Juni 2010 --- Guter Service beginnt vor dem ersten Telefonanruf und hört nicht unbedingt mit dem Versand von Informationen auf: Das Dialogmarketing-Unternehmen [COMBITEL](#) ist jetzt von TÜV SÜD für hervorragende Servicequalität zertifiziert worden. Das Prüfzeichen wird an Unternehmen vergeben, deren organisatorische Voraussetzungen und Serviceorientierung auf bestmögliche Kundenbetreuung ausgerichtet sind. Vor kurzem wurde das Zertifikat überreicht.

Franz Bergmüller, Reinhold Dunst und Dieter Roth, Geschäftsführer von COMBITEL, freuen sich über die Zertifizierung: „Wir sind stolz auf unsere Mitarbeiter, die in tausenden von Kundenkontakten pro Tag ihre Professionalität, Qualität und Serviceorientierung unter Beweis stellen“.

Der Zertifizierung vorausgegangen ist ein intensiver Untersuchungsprozess durch die TÜV SÜD-Auditoren. Das Prüfungsverfahren bewertet die gelebte Servicekultur und Servicezuverlässigkeit sowie den Umgang mit Reklamationen und die Qualifikation der Mitarbeiter hinsichtlich Kundenservice. Die Auditoren von TÜV SÜD überprüfen die Einhaltung dieser Kriterien über eine branchenspezifische Fragelisten, durch so genannte Mystery Analysen und mit Hilfe einer repräsentativen Kundenbefragung. Darüber hinaus wurden die organisatorischen Voraussetzungen für eine optimale Kundenbetreuung und die entsprechende Dokumentation überprüft.

Die TÜV SÜD-Experten schauten bei der Zertifizierung beispielsweise darauf, ob die Unternehmensleitung Servicekultur vorlebt und wie sich die einzelnen Mitarbeiter in puncto Service weiterbilden. „Bei Combitel wird Service gelebt. Die Mitarbeiter sind äußerst engagiert, arbeiten motiviert und systematisch, so dass beste Voraussetzungen für optimalen Service bestehen“, bestätigte Tomislav Vlahovic, Leiter der Service-Zertifizierungen bei der TÜV SÜD Management Service GmbH.

Weitere Informationen zum Thema TÜV SÜD-geprüfte Servicequalität gibt es unter www.tuev-sued.de/servicequalitaet.

Über COMBITEL

COMBITEL wurde im Jahr 2000 gegründet und führt Beratungs-, Telemarketing- und Telesalesprojekte in verschiedenen Bereichen durch, vorwiegend jedoch in der Versicherungsbranche. Als Tochterunternehmen der Versicherungskammer Bayern, einer der zehn größten Erstversicherer auf dem deutschen Markt, wickelt COMBITEL rund 2,5 Mio. Kundengespräche pro Jahr ab. Ausgeprägte Servicebereitschaft ist für uns eine Selbstverständlichkeit. www.combitel.com



Presse-Kontakt:

Ursula Schemm

Assistenz der Geschäftsführung für Vertrieb, Marketing und PR

Rudolf-Vogel-Bogen 5

81739 München

Tel.: +49 (0)89 211161-51

Fax: +49 (0)89 211161-63

E-Mail: ursula.schemm@combitel.com