

Kunden-Hotlines zu komplexen Versicherungsprodukten und Services

COMBITEL weiterhin TÜV-zertifiziert für Kundenzufriedenheit

München, 2. November 2015 --- Die COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH hat erneut die Zertifizierung in der Kategorie Kundenzufriedenheit von der TÜV Süd Management Services GmbH erhalten. Dafür hat der TÜV Süd 1.238 Interviews mit Versicherungskunden ausgewertet, die kurz zuvor von COMBITEL betreute Support Hotlines angerufen hatten. Auf Basis eines umfangreichen Fragebogens ermittelten die Prüfer des TÜV Süd die Zufriedenheit dieser Kunden über den gesamten Kundenerlebnisprozess hinweg, also vor, während und nach dem Telefongespräch. Bei der errechneten Gesamtzufriedenheit erreicht COMBITEL einen Spitzenwert von 1,78. Die TÜV-Zertifizierung für Kundenzufriedenheit gilt für zwei Jahre, also bis August 2017. Bereits im August 2013 erhielt COMBITEL das Prüfsiegel für Kundenzufriedenheit, ist seitdem also durchgehend zertifiziert. In den Jahren 2009 bis 2013 war COMBITEL zudem in der Kategorie Service Qualität zertifiziert. Das Service Center betreut unter anderem Kunden von Unternehmen aus dem Konzern der Versicherungskammer Bayern sowie der Generali, der envivas, der Bavaria Direkt und vielen mehr.

In einem streng geregelten Verfahren hat der TÜV Süd überprüft, wie Kunden den Service von COMBITEL in den Kategorien Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Fachkompetenz und Zuverlässigkeit der Mitarbeiter, Verständlichkeit und Verbindlichkeit der Aussagen und beim Umgang mit Beschwerden benoten. Auch der persönlichen Einsatz, die Lösungsorientiertheit des Mitarbeiters sowie die Individualität der Beratung je nach Anliegen des Kunden wurden bewertet. Mehr Informationen über die Zertifizierungsmethode des TÜV Süd stehen unter <http://www.tuev-sued.de/management-systeme/service-zertifizierungen/kundenzufriedenheit> zur Verfügung.

Mit seiner Spezialisierung auf Auftraggeber mit komplexen und erklärungsbedürftigen Produkten und Services, darunter Versicherungsunternehmen aus dem Konzern der Versicherungskammer Bayern sowie Generali, envivas, Bavaria Direkt und andere, bietet COMBITEL eine hohe Qualität im telefonischen Support. Dazu bildet das Service Center seine Mitarbeiter nicht nur fachlich umfassend aus und konstant weiter, sondern schult sie durch eine eigene Trainingsabteilung und regelmäßige Coachings auch intensiv in der Kundenkommunikation. So können sie im Rahmen von Standard-Beratungen den Kunden schnell, kompetent und zuverlässig Auskunft geben. Gleichzeitig haben sie das nötige Fingerspitzengefühl und Kommunikations-Know-how, um individuell auf die Anrufer einzugehen. Für die hohe Zufriedenheit seiner Kunden wurde COMBITEL in den vergangenen Monaten bereits mit dem Quality Award des Call Center Verbands und dem „Wirtschafts-Oscar“ German Stevie Award in Gold ausgezeichnet.

„Wir leisten einen wichtigen Beitrag zur positiven Außenwahrnehmung unserer Auftraggeber, indem wir die Zufriedenheit ihrer Kunden sicherstellen“, erklärt Dieter Roth, Geschäftsführer von COMBITEL. „Wir investieren dafür viel in Qualitätssicherung sowie die fachliche und

kommunikative Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Die Zertifizierung durch den TÜV Süd zeigt uns erneut, dass wir damit die richtige Strategie fahren.“

Über COMBITEL

COMBITEL wurde im Jahr 2000 gegründet und ist eine 100-prozentige Tochter des Konzerns der Versicherungskammer Bayern (VKB). Zu den Geschäftsfeldern des Unternehmens gehören Inbound, Outbound, Sachbearbeitung sowie Trainings und Seminare. An seinen Standorten in München und Nürnberg beschäftigt COMBITEL rund 300 Mitarbeiter. Die Auftraggeber des Service Centers kommen vorwiegend aus dem Versicherungs- und Bankwesen, aber auch aus der Industrie, den Medien, dem Handel und aus Behörden. Leidenschaft und ausgeprägte Servicebereitschaft bei der Erfüllung der Ziele seiner Auftraggeber, Respekt im Umgang mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern sowie Flexibilität bei der Umsetzung der Projekte zählen zu den Charakteristika von COMBITEL und stellen die Unternehmenswerte dar. 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

Bildmaterial



BU: Die TÜV Süd Management Services GmbH hat COMBITEL erneut in der Kategorie Kundenzufriedenheit zertifiziert

Bildquelle: COMBITEL GmbH