



Hochqualitativer 1st Level Kunden-Support

COMBITEL erneut TÜV-zertifiziert für Kundenzufriedenheit

München, 20. April 2018 --- Die COMBITEL GmbH, eine 100-prozentige Tochter der VKB, wurde erneut von der TÜV Süd Management Services GmbH in der Kategorie Kundenzufriedenheit zertifiziert. Das bestätigt die hohe Qualität des Service Centers, das für Unternehmen des Konzern Versicherungskammer sowie für weitere Auftraggeber als Kunden-Hotline und zum Teil auch als Second Level Support fungiert. Für die Zertifizierung hat der TÜV Süd rund 1.100 Interviews mit Kunden ausgewertet, die im Zeitraum März 2017 bis Februar 2018 telefonisch von Mitarbeitern in den COMBITEL Service Centern betreut wurden.

Der TÜV Süd bewertet die Gesamtzufriedenheit der Kunden sowie einzelne Aspekte, die die Zufriedenheit in den Phasen vor, während und nach dem Telefonat abbilden. Dazu zählen Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Fachkompetenz der Service-Mitarbeiter und die Verständlichkeit, Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit ihrer Aussagen. Auch die Zeit, die sich der Kundenbetreuer bzw. die Kundenbetreuerin für das Gespräch genommen hat, die Lösungsorientiertheit und die Schnelligkeit bei der Bearbeitung benotet der TÜV. „Weiche Faktoren wie der Umgang mit Beschwerden, der persönliche Einsatz, die Empathie, das Feingefühl und das Eingehen auf die individuelle Situation des Kunden fließen ebenfalls in das Prüfergebnis ein. Mit einer errechneten durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit von 2,02 erreicht COMBITEL ein sehr gutes Ergebnis. Die Zertifizierung gilt für zwei Jahre und endet im April 2020.

Über COMBITEL

COMBITEL wurde im Jahr 2000 gegründet und ist eine 100-prozentige Tochter des VKB-Konzerns. Zu den Geschäftsfeldern des Unternehmens gehören Inbound, Outbound, Sachbearbeitung sowie Trainings und Seminare. An seinen Standorten in München und Nürnberg beschäftigt COMBITEL rund 350 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 und Kreativität bei der Umsetzung der Projekte zählen zu den Charakteristika von COMBITEL und stellen die Unternehmenswerte dar. www.combitel.com

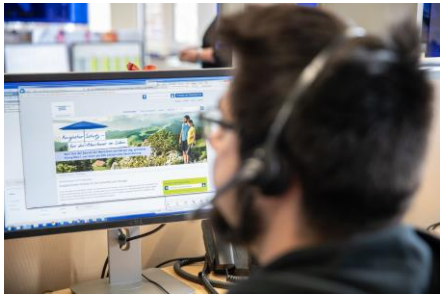
Presse-Kontakt:

Ursula Schemm
COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH
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 (Bildquelle für alle Bilder ist die COMBITEL GmbH)



BU: Stolz auf die Leistung ihrer Mitarbeiter: Die COMBITEL Geschäftsführer Birgit Becker und Manfred Gaul mit dem TÜV-Zertifikat



BU: COMBITEL fungiert für die VKB in vielen Sparten als telefonischer 1st Level Kunden-Support

Für hochauflösendes Bildmaterial wenden Sie sich bitte an den genannten Pressekontakt.