

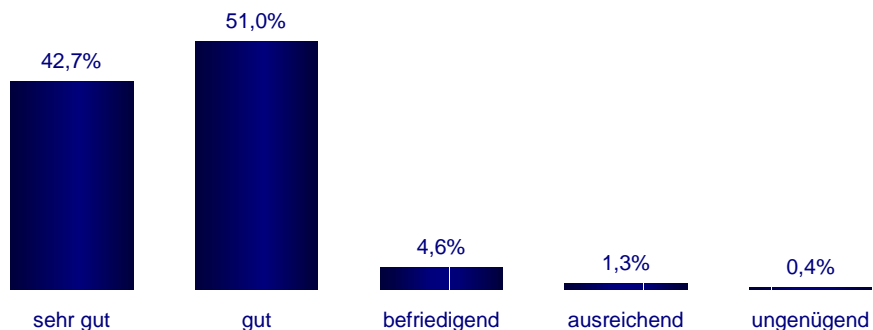
Der TÜV-Service-Test im Überblick

Zertifizierungsrichtlinien:

- **TÜV Service tested** basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
- **Gesamtzufriedenheit:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,25 erreicht werden.
- **Wichtigste Kriterien:** Die Kunden entscheiden durch ihr Votum, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,25 erreichen.

Befragt wurden rund 12.000 Kunden. Bei einer Rücklaufquote von ca. 8 % sind die Ergebnisse der Studie repräsentativ.

Gesamtzufriedenheit der Kunden:



Mittelwert: 1,66
→ Erstes Zertifizier-Kriterium erfüllt

Zertifizierungskriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte

Kriterium	Wichtigkeit	Mittelwert / Note
Beitragshöhe	69 %	1,51
Preis- Leistungsverhältnis	67 %	1,50
Schnelle und unbürokratische Schadenhilfe	57 %	1,93
Schnelle Reaktion bei Anfragen	36 %	1,62
Fachkompetenz der Berater	29 %	1,75
Leistungsangebot	28 %	1,69
Erreichbarkeit der Schadenabteilung	24 %	1,88
Unkomplizierter Tarifrechner	23 %	1,56
Telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter nach Vertragsabschluss	22 %	1,84
Internetauftritt (Übersichtlichkeit, Suchfunktion)	20 %	1,78
Information während der Schadenabwicklung	14 %	2,37
Übersichtlicher Kundenbereich	13 %	1,77
Freundlichkeit der Mitarbeiter	13 %	1,54
Einhalten von Terminabsprachen (Rückruf, etc.)	12 %	1,69
Einfache Navigation	10 %	1,68
Verständlichkeit Aussagen Mitarbeiter / Berater	10 %	1,67
Umfangreiches Online-Angebot (Downloads, etc.)	10 %	1,81
Internetauftritt (grafische Gestaltung)	8 %	1,82
Mehrere E-Mail-Kontaktmöglichkeiten	8 %	1,80
Verständlichkeit der Entscheidung	7 %	2,02
Persönliches Verhalten des Bearbeiters	7 %	1,77
Detaillierte Produkterläuterungen	0 %	1,84

Endergebnis:

Gesamtzufriedenheit: **1,66**

Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die zweite Zertifizierungsbedingung bei Weitem:

- Schnelle, unbürokratische Schadenhilfe: 1,93
- Schnelle Reaktion bei Anfragen: 1,62
- Fachkompetenz der Berater: 1,75
- Leistungsangebot: 1,69
- Erreichbarkeit der Schadenabteilung: 1,88

Hinweis: Die rein preisbezogenen Kriterien (Beitragshöhe und Preis-Leistungsverhältnis) sind aus Kundensicht zwar äußerst wichtig, fließen in die Service-Zertifizierung aber nicht als Entscheidungskriterien ein.



Wir bedanken uns bei unseren Kunden für das Vertrauen und die rege Teilnahme.