

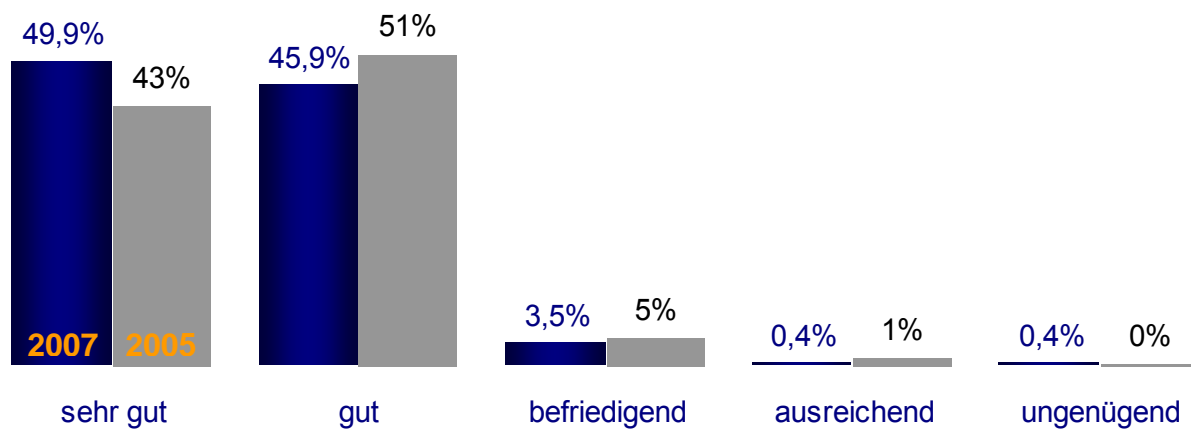
Der TÜV-Service-Test 2007 im Überblick

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 12.300 Kunden. Bei einer Rücklaufquote von ca. 8,5 % sind die Ergebnisse der Studie repräsentativ.

Gesamtzufriedenheit der Kunden:



Mittelwert 2007: 1,56
Mittelwert 2005: 1,66
➔ Erstes Zertifizier-Kriterium erfüllt

Zertifizierungskriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte

Kriterium	Wichtigkeit	Mittelwert / Note
Preis- Leistungsverhältnis	71 %	1,51
Beitragshöhe	57 %	1,57
Schnelle und unbürokratische Schadenhilfe	46 %	1,50
Schnelle Reaktion bei Anfragen	29 %	1,53
Fachkompetenz der Berater	26 %	1,55
Leistungsangebot	25 %	1,60
Erreichbarkeit der Schadenabteilung	23 %	1,55
Telefonische Erreichbarkeit nach Vertragsabschluss	21 %	1,68
Unkomplizierter Tarifrechner	19 %	1,43
Übersichtlicher Online-Kundenbereich	16 %	1,63
Freundlichkeit der Mitarbeiter	13 %	1,38
Informationen während der Schadenabwicklung	12 %	1,94
Einhalten von Terminabsprachen	10 %	1,55
Persönliches Verhalten des Bearbeiters	10 %	1,56
Verständlichkeit der Entscheidung	10 %	1,70
Umfangreiches Online-Serviceangebot	9 %	1,62
Verständlichkeit der Aussagen der Mitarbeiter	9 %	1,52
Internetauftritt (Übersichtlichkeit, Suchfunktion)	9 %	1,63
Einfache Navigation	9 %	1,57
Detaillierte Produkterläuterungen	9 %	1,70
Mehrere E-Mail-Kontaktmöglichkeiten	4 %	1,63
Internetauftritt (grafische Gestaltung)	2 %	1,66

Endergebnis:

Gesamtzufriedenheit: **1,56**

Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die zweite Zertifizierungsbedingung bei Weitem:

- Schnelle, unbürokratische Schadenhilfe: 1,50
- Schnelle Reaktion bei Anfragen: 1,53
- Fachkompetenz der Berater: 1,55
- Leistungsangebot: 1,60
- Erreichbarkeit der Schadenabteilung: 1,55

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.