

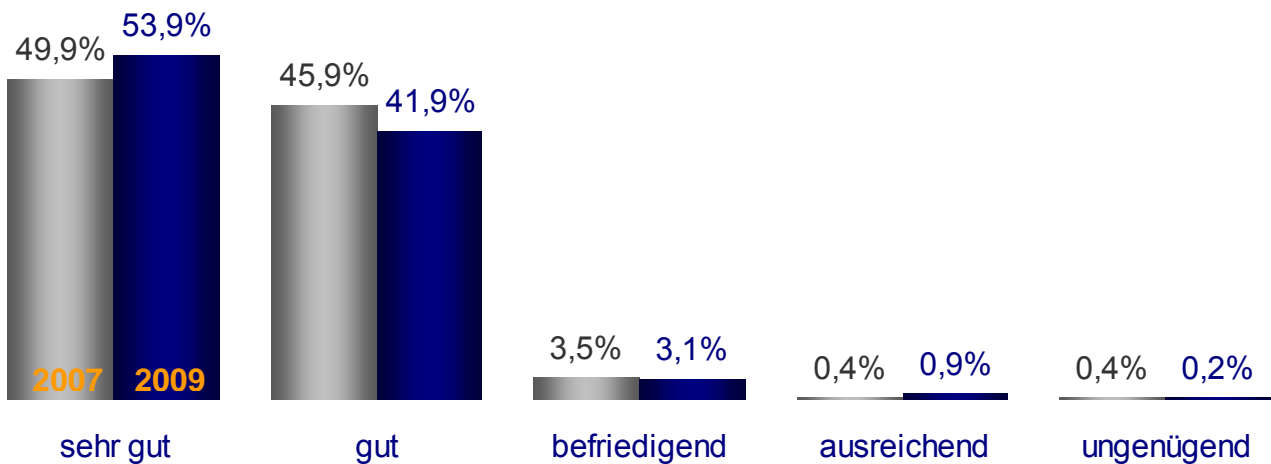
## Der TÜV-Service-Test 2009 im Überblick

### 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 9.721 Kunden. Bei einer Rücklaufquote von ca. 8,45 % sind die Ergebnisse der Studie repräsentativ.

### Gesamtzufriedenheit der Kunden:



**Mittelwert 2009 : 1,52**  
**Mittelwert 2007: 1,56**  
**→ Erstes Zertifizier-Kriterium erfüllt**

## Zertifizierungskriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte

Kriterium	Wichtigkeit	Mittelwert / Note
Preis- Leistungsverhältnis	74 %	1,58
Beitragshöhe	54 %	1,62
<b>Schnelle und unbürokratische Schadenhilfe</b>	<b>51 %</b>	<b>1,40</b>
<b>Schnelle Reaktion bei Anfragen</b>	<b>37 %</b>	<b>1,48</b>
<b>Fachkompetenz der Berater</b>	<b>31 %</b>	<b>1,47</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit nach Vertragsabschluss</b>	<b>26 %</b>	<b>1,60</b>
<b>Unkomplizierter Tarifrechner</b>	<b>23 %</b>	<b>1,48</b>
Erreichbarkeit der Schadenabteilung	20 %	1,47
Leistungsangebot	18 %	1,63
Übersichtlicher Kundenbereich	17 %	1,62
Freundlichkeit der Mitarbeiter	16 %	1,37
Internetauftritt (Übersichtlichkeit, Suchfunktion)	14 %	1,63
Einhalten von Terminabsprachen (Rückrufe, E-Mail)	13 %	1,52
Verständlichkeit der Aussagen (E-Mail, tel.)	12 %	1,47
Einfache Navigation	11 %	1,57
Information während der Schadenabwicklung	11 %	1,70
Detaillierte Produkterläuterungen	10 %	1,65
Umfangreiches Online-Serviceangebot	9 %	1,57
Persönliches Verhalten des Bearbeiters	9 %	1,43
Mehrere E-Mail-Kontaktmöglichkeiten	7 %	1,58
Verständlichkeit der Entscheidung	6 %	1,58
Internetauftritt (grafische Gestaltung)	4 %	1,63

### Endergebnis:

Gesamtzufriedenheit: **1,52**

Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die zweite Zertifizierungsbedingung bei Weitem:

- Schnelle, unbürokratische Schadenhilfe: 1,40
- Schnelle Reaktion bei Anfragen: 1,48
- Fachkompetenz der Berater: 1,47
- Tel. Erreichbarkeit nach Vertragsabschluss: 1,60
- Unkomplizierter Tarifrechner: 1,48

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.**