

TÜV-Siegel: Kommunikation bei ERGO klar und verständlich

Die ERGO Versicherungsgruppe hat sich die Kundenforderung nach besserer Verständlichkeit von Dokumenten ins Aufgabenbuch geschrieben. Dem Ziel klarer Kommunikation ist das Unternehmen jetzt erneut ein Stück näher gekommen. Der TÜV Saarland hat die Verständlichkeitsinitiative der ERGO zum zweiten Mal geprüft und die Note Gut (1,90) vergeben. 2013 hatte ERGO die Note 2,07 erreicht. ERGO ist das einzige Versicherungsunternehmen in Deutschland, das die Kundenkommunikation in allen Unternehmensbereichen regelmäßig auf Verständlichkeit prüfen lässt. Wer klare Worte und Sätze in der Kommunikation mit Kunden gebraucht, erlangt einen Wettbewerbsvorteil. Versicherungen wird häufig vorgeworfen, das Potenzial der verständlichen Ansprache zu vernachlässigen. ERGO hat 2010 begonnen, Prozesse zu etablieren, die die Verständlichkeit im Unternehmen verankern und voranbringen sollen.

Die ERGO Versicherungsgruppe hat sich die Kundenforderung nach besserer Verständlichkeit von Dokumenten ins Aufgabenbuch geschrieben. Dem Ziel klarer Kommunikation ist das Unternehmen jetzt erneut ein Stück näher gekommen. Der TÜV Saarland hat die Verständlichkeitsinitiative der ERGO zum zweiten Mal geprüft und die Note Gut (1,90) vergeben. 2013 hatte ERGO die Note 2,07 erreicht. ERGO ist das einzige Versicherungsunternehmen in Deutschland, das die Kundenkommunikation in allen Unternehmensbereichen regelmäßig auf Verständlichkeit prüfen lässt.

Wer klare Worte und Sätze in der Kommunikation mit Kunden gebraucht, erlangt einen Wettbewerbsvorteil. Versicherungen wird häufig vorgeworfen, das Potenzial der verständlichen Ansprache zu vernachlässigen. ERGO hat 2010 begonnen, Prozesse zu etablieren, die die Verständlichkeit im Unternehmen verankern und voranbringen sollen.

Diese Prozesse und Stichproben aus mehr als 4.000 verschiedenen Dokumenten und Kundenanschriften hat der TÜV Saarland untersucht und für gut befunden. Die gesamte Prüfung erstreckte sich von November 2014 bis Februar 2015.

„Wir freuen uns, vom TÜV eine gute Note erhalten zu haben. Sie zeigt, dass ERGO auf dem Weg zu klarer Kundenkommunikation ist“, kommentiert Ralf Königs, ERGO Kundensprecher. „Noch wichtiger aber ist, dass wir aus den Prüfungen Erkenntnisse gewinnen, damit wir immer besser werden.“

Ob Kundenanschriften, Werbetexte oder Vertragsbedingungen verständlich sind oder nicht, lässt ERGO auch in der ERGO Kundenwerkstatt überprüfen. Testleser geben Rückmeldungen zu Texten, bevor sie verschickt werden, und regen Änderungen an. Anmelden kann sich dafür jeder Kunde unter <https://kundenwerkstatt.ergo.de>

Pressekontakt:

Uta Apel

Tel 0211 477-3003

Fax 0211 477-1511

E-Mail: uta.apel@ergo.de

Unternehmen:

ERGO Versicherungsgruppe AG
Media Relations
Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf

Internet: www.ergo.com

Über die ERGO Versicherungsgruppe

ERGO ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Weltweit ist die Gruppe in mehr als 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. ERGO bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen. Im Heimatmarkt Deutschland gehört ERGO über alle Sparten hinweg zu den führenden Anbietern. Rund 43.000 Menschen arbeiten als angestellte Mitarbeiter oder als hauptberufliche selbstständige Vermittler für die Gruppe. 2014 nahm ERGO 18 Mrd. Euro an Beiträgen ein und erbrachte für ihre Kunden Versicherungsleistungen in annähernd gleicher Höhe. ERGO gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.



ERGO