

Deutscher Servicepreis 2016 für den Münchener Verein / Bündelung des Kunden- und Vertriebspartnerservices in einer Hand

Der Nachrichtensender n-tv zeichnete die Münchener Verein Versicherungsgruppe mit dem Deutschen Servicepreis 2016 aus. Im Auftrag des Senders wurden vom Deutschen Institut für Servicequalität (DISQ) die Ergebnisse für den Deutschen Servicepreis 2016 auf der Basis einer Auswertung von 53 Servicestudien ermittelt. Vergeben wurde der Award in insgesamt 14 Kategorien.

In der Kategorie „Versicherer Service“, in der 50 Versicherer mit 2.295 verdeckten Testerkontakten untersucht wurden, gehört der Vorsorge- und Pflegespezialist aus München erneut zu den Preisträgern dieser begehrten Auszeichnung.

Top im Service per Email und Telefon

Ein wichtiger Erfolgsgarant waren dabei besonders die sehr guten Testergebnisse bei den Email-Antworten des Versicherers. Während insgesamt die Bearbeitungszeiten der Branche zu lang und die Antworten lückenhaft und unpersönlich waren, stach der Münchener Verein mit vollständigen, individuell gestalteten und kundenorientierten Antworten binnen kürzester Zeit hervor. Auch in der telefonischen Auskunft überzeugten die Mitarbeiter mit sehr schneller Erreichbarkeit, Kommunikationsstärke und verständlichen Antworten. „Häufig werden im Rahmen von Studien die Servicemängel in der Versicherungsbranche kritisiert - doch es geht auch anders“, so Rainer Breitmoser, Fachbereichsleiter Service des Münchener Verein. Er nahm den Preis stellvertretend für das Unternehmen entgegen, das seit drei Jahren stets unter den Bestplatziertesten der Servicestudie zu finden ist.



Rainer Breitmoser

© Thomas Ecke

Investition und Bündelung des Vertriebspartner- und Kundenservices

Um den hohen Qualitätsstandard im Service zu halten und kontinuierlich auszubauen, investiert der Versicherer in Mensch, Technik und Struktur. „Mit modernster Telefontechnik sowie unterstützender Ausrüstung und Arbeitsplatzgestaltung bieten wir unseren Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeitern ideale Rahmenbedingungen für ihre wichtige und anspruchsvolle Aufgabe“, so Breitmoser. Von dem hohen Serviceniveau, den schnellen Reaktionszeiten und dem Know-how der versicherungsfachlich ausgebildeten Servicekräfte profitieren nicht nur Kunden, sondern seit kurzem auch alle Vertriebspartner des Unternehmens. Der Versicherer bündelte den zentralen Service für Kunden sowie Vertriebspartner der Makler- und Ausschließkeitsorganisation in der Münchner Direktion und kann somit noch besser spartenvernetzend und vertriebswegespezifisch

beraten und informieren. Da ohne die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service eine solche erfolgreiche Entwicklung nicht möglich wäre, betont Rainer Breitmoser: „Ich bedanke mich im Namen des Unternehmens daher besonders bei den Kolleginnen und Kollegen im Service für ihr wirklich leidenschaftliches Engagement für den Münchener Verein, seine Kunden und seine Vertriebspartnern.“

Weitere Auszeichnungen vom Deutschen Serviceinstitut legen zusätzliche Zeugnisse von der Beständigkeit der hohen Servicequalität des Versicherers ab. So ist der Münchener Verein seit 2012 auf Platz 1 bei der Studie „Versicherer des Jahres“ und seit 2010 stets unter den Top3 der „Besten privaten Krankenversicherer“.

Weitere Informationen zum Deutschen Servicepreis unter: <http://disq.de/awards.html>

Pressekontakt:

Jana Weisshaupt
Telefon: 089 / 51 52 - 1154
Fax: 089 / 51 52 - 3154
E-Mail: presse@muenchener-verein.de

Unternehmen

Münchener Verein
Pettenkoflerstraße 19
80336 München

Internet: www.muenchener-verein.de

Über Münchener Verein

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Vorsorge- und Pflegespezialist mit Sitz in München nach wie vor ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und ein leistungsstarker Allbranchenversicherer mit den Sparten Krankenversicherung, Lebensversicherung und Allgemeine Versicherung.