

AachenMünchener gehört zu Deutschlands Service-Elite



• AachenMünchener als Haftpflichtversicherer und Kfz-Versicherer zweimal mit „Gold“ ausgezeichnet • Als Lebensversicherer und Versicherer mit Exklusivvertrieb erhält AachenMünchener zweimal „Silber“

Der Kundenservice der AachenMünchener, ein Unternehmen der Generali in Deutschland, gehört branchenweit zu den Besten in Deutschland. Das ist das Ergebnis von Deutschlands größtem, wissenschaftlich fundiertem Service-Ranking, das seit 2012 von der Tageszeitung „Die Welt“ und dem Analysehaus Service Value GmbH zum Thema „Kundenservice“ erstellt wird. Mittels des „Service Experience Score (SES)“ hat die Service Value GmbH die Zufriedenheit ehemaliger und aktueller Kunden gemessen und die Servicequalität aller untersuchten Unternehmen verglichen. Für die Studie sind rund 1,6 Millionen Kunden aus 385 Branchen-Unternehmen online befragt worden.

Die Methodik des SES dient als einfacher und zuverlässiger Gradmesser für den erlebten Kundenservice. Verbraucher beantworten zwei Fragen: Ob sie Kunde des untersuchten Unternehmens sind oder in den letzten drei Jahren waren und ob sie sehr zufrieden mit dem Kundenservice dieses Unternehmens sind bzw. waren. Die AachenMünchener erzielte bei dieser Untersuchung hervorragende Ergebnisse: Für ihren exzellenten Service als Kfz-Versicherer (SES: 68,4%) und als Haftpflichtversicherer (SES 66,9%) erhielt sie jeweils die Auszeichnung „Service-Champion Gold“. Überaus zufrieden sind Kunden der AachenMünchener auch mit dem Kundenservice der AachenMünchener in den Kategorien Lebensversicherer und Versicherer mit Exklusivvertrieb. Die Kundenbewertungen ergaben einen SES von 66,4% bzw. 66,0%, was für die AachenMünchener die Auszeichnung zum „Service Champion Silber“ bedeutet.

Helmut Gaul, Vorstand Betrieb/IT der AachenMünchener: „Kernkompetenzen der AachenMünchener sind die Fokussierung auf Kunden- und Vertriebservice sowie die Entwicklung maßgeschneiderter Produkte. Dabei gehören der enge persönliche Austausch mit unserem Vertriebspartner, der Deutschen Vermögensberatung Unternehmensgruppe, und der unmittelbare Dialog von Mensch zu Mensch auf allen Ebenen fest zu unserem Erfolgsrezept. Die Wertschätzung durch das persönliche Gespräch ist ein Fundament unseres Geschäftsmodells. Diese Besonderheit spüren unsere Kunden sehr genau.“

Die AachenMünchener ist der Lebensversicherungs-Spezialist innerhalb der Generali in Deutschland, erhält aber auch für ihre Servicequalität in der Sparte Sachversicherungen regelmäßig Gütesiegel. Focus-Money kürte in einem Fairness-Test im Oktober 2017 die AachenMünchener zum „Fairsten Haftpflichtversicherer“. Die Stiftung Warentest unterstrich dieses Ergebnis bei ihrem aktuellen Test „Die besten Haftpflichtversicherer für den eigenen Bedarf“: Sie vergab bei einer Analyse von 218 Privathaftpflichtversicherungen für die AachenMünchener die Note „sehr gut“ (1,1).

Pressekontakt:

Margit Haller
Business Partner
AachenMünchener
T +49 (0) 241 456-5482

Dirk Brandt
Unternehmenskommunikation
Externe Kommunikation
T +49 (0) 89 5121-2257

presse.de@generali.com