

Gothaer erhält erneut Bestnoten für Beratungsqualität

Die Gothaer hat die Qualität der Beratung ihres selbständigen Außendienstes erneut durch die Analysten und Testkäufer der ServiceRating GmbH untersuchen lassen. Zum vierten Mal in Folge erhielt der Kölner Serviceversicherer die Gesamtnote „sehr gut“. Die von den Beratern des Kölner Konzerns empfohlenen Lösungen in den Bereichen Sicherheit und Vorsorge überzeugten 92 Prozent der Testkunden.

- **ServiceRating GmbH bewertet Beratung der Gothaer Vermittler mit Note „sehr gut“**
- **Vorgeschlagene Vorsorge-Lösungen überzeugten 92 Prozent der Testkunden**
- **Gothaer in allen Disziplinen - Fachkompetenz, Freundlichkeit und Verständlichkeit - top**

22. Mai 2012 – Die Gothaer hat die Qualität der Beratung ihres selbständigen Außendienstes erneut durch die Analysten und Testkäufer der ServiceRating GmbH untersuchen lassen. Zum vierten Mal in Folge erhielt der Kölner Serviceversicherer die Gesamtnote „sehr gut“.

Die von den Beratern des Kölner Konzerns empfohlenen Lösungen in den Bereichen Sicherheit und Vorsorge überzeugten 92 Prozent der Testkunden. Insbesondere die Fachkompetenz, Freundlichkeit und Verständlichkeit der Beratung begeisterte die Kunden. Mit ihrer Betreuung zeigten sich sogar 94 Prozent zufrieden.

92 Prozent der Testkunden vertrauen dem Berater der Gothaer. Noch mehr, nämlich 94 Prozent hatten den Eindruck, dass ihre Daten bei der Gothaer in guten Händen sind. Somit können sich 92 Prozent der Testkunden vorstellen, sich mit ihren Fragen auch wieder an die Gothaer zu wenden.

Individuelle Situation und Wünsche am wichtigsten

„Am wichtigsten ist für uns bei der Beratung unserer Kunden, die individuelle Situation und die persönlichen Wünsche jedes einzelnen optimal zu erfassen und zu befriedigen“, so Dr. Hartmut Nickel-Waninger, Vertriebsvorstand der Gothaer. Die Testergebnisse zeigen, dass die Gothaer diesem Anspruch gerecht wird. Danach bestätigen 81 Prozent bzw. 96 Prozent der Kunden, dass ihr Berater nach den individuellen Zielen und Wünschen bzw. nach ihren persönlichen Lebensumständen gefragt hat. Hier gab es nochmals deutliche Verbesserungen im Vergleich zum letzten Rating.

Um diesen hohen Standard gewährleisten zu können, gibt es für die Vermittler des Kölner Konzerns ein umfassendes Schulungsprogramm, zu dem auch der neue Management-Studiengang für Beratungsprofis gehört. Dieser Studiengang erhielt von ServiceRating sogar ein „exzellent“. Besonders erfreulich: So viel fachlich-fundierte Unterstützung für den eigenen Vertrieb kommt auch bei den Kunden an: 88 Prozent der Testkunden beurteilen ihren Berater als fachlich sehr gut bis ausgezeichnet. Auch dieser Wert hat sich im Vergleich zur letzten Untersuchung (78 Prozent) erneut verbessert.

„Kunden nicht irgendwas, sondern bedarfsgerecht verkaufen“ „In Zeiten, in denen oft am Kundenservice gespart wird, rüsten wir weiter auf“, so Dr. Nickel-Waninger weiter zum Konzept der Gothaer. „Ein Beispiel: Mit unserer übersichtlichen, aber zugleich jede Lebenslage gebührend berücksichtigenden Gothaer Konzeptberatung verfolgen wir das Ziel, unseren Kunden nicht irgendwas, sondern ausschließlich das für sie jeweils Richtige zu verkaufen“, erläutert Dr. Nickel-Waninger das Prinzip des Gothaer Vertriebs.

Die Gothaer hatte sich freiwillig verpflichtet, ihre Beratungsqualität von der ServiceRating GmbH, dem ersten Anbieter für ein ganzheitliches Rating-Verfahren zur Servicequalität, untersuchen zu lassen. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für den Verbraucher transparent gemacht.

Kontakt:

Thomas Moll
- Presse und Unternehmenskommunikation -
Telefon: 0221 / 308 - 34550
Telefax: 0221 / 308 - 34530
E-Mail: thomas_moll@gothaer.de

Gothaer Konzern
Gothaer Allee 1
50969 Köln
Webseite: www.gothaer.de

Der Gothaer Konzern

Der Gothaer Konzern ist mit über vier Milliarden Euro Beitragseinnahmen und rund 3,5 Mio. versicherten Mitgliedern eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.

