

Zurich und Internationale Hochschule Bad Honnef Bonn kooperieren

**Zurich Gruppe in Deutschland vereinbart eine Kooperation mit der Internationalen Hochschule Bad Honnef Bonn. Im Rahmen dieser Kooperation mit dem Focus Hotel- und Servicemanagement möchte der Versicherer in puncto Kundenservice von der Luxushotellerie lernen und gleichzeitig Studierenden der Hochschule die Möglichkeit eröffnen noch während ...
**

5. November 2012 - Zurich Gruppe in Deutschland vereinbart eine Kooperation mit der Internationalen Hochschule Bad Honnef Bonn. Im Rahmen dieser Kooperation mit dem Focus Hotel- und Servicemanagement möchte der Versicherer in puncto Kundenservice von der Luxushotellerie lernen und gleichzeitig Studierenden der Hochschule die Möglichkeit eröffnen noch während ihres Studiums Praxiserfahrungen in der Finanzdienstleistungsbranche zu sammeln.



Versicherer lernt von der Luxushotellerie

Die Initiatoren der Kooperation – Marcus Nagel, Vorstand für das Lebensversicherungsgeschäft von Zurich in Deutschland, und Professor Dr. Kurt Jeschke, Hochschulrektor und Professor für Servicemanagement an der Internationalen Hochschule – sind sich einig: Hinsichtlich Kundenorientierung und – Service kann einfach jede Branche von der Hotellerie dazu lernen. „Wir möchten über den Tellerrand hinausschauen. Denn nur so können wir uns verbessern und den Kunden bestmöglichen Service bieten“, erklärt Nagel. In den kommenden Monaten werden dafür Studierende der Hochschule in ihren Bachelor- bzw. Masterabschlussarbeiten Erfolgskonzepte anerkannter Luxushotels, die für ihren exzellenten Kundenservice bekannt sind, analysieren und prüfen wie diese auf die Vorgänge eines Versicherungsunternehmens wie Zurich übertragbar sind.

Das erklärte Ziel: Kundenservice mit Stern

Dafür machen sich die Studierenden der Hochschule in den kommenden Monaten mit der Unternehmens- und Servicekultur bei Zurich vertraut. Sie untersuchen die Servicequalität von Prozessen bis hin zu den Umgangsformen im Kundenservice, sichten Informationsmaterial und führen Interviews mit Zurich Mitarbeitern. „Als Kompetenzzentrum für Dienstleistungsmanagement verfügen wir über langjährige Erfahrungen und beste Kenntnisse darüber, was Kunden von einem exzellenten Kundenservice erwarten. Wir können Zurich also bestens unterstützen, den Kundenservice weiter zu verbessern“, erklärt Professor Dr. Kurt Jeschke.

Besonders erfreut ist der Hochschulprofessor vor allem über die tiefen Einblicke, die Zurich den Studierenden gewährt: „Unsere Studierenden haben bei ihren Recherchen die Möglichkeit, sämtliche Prozesse im Unternehmen Zurich ganz transparent und offen zu analysieren. Dabei haben sie die Gelegenheit auch mal in die Arbeitswelt eines großen Versicherers zu schnuppern und so ihren persönlichen Horizont zu erweitern“, erläutert Jeschke.

„Wir freuen uns über die Zusammenarbeit mit der Hochschule und sind auf die Ergebnisse und Empfehlungen der Studierenden sehr gespannt. Die ausgearbeiteten Konzepte hoffen wir dann natürlich so schnell wie möglich in die Tat umsetzen zu können. Denn ausgezeichneter Kundenservice ist der Schlüssel zu Kundenzufriedenheit. Und wir wollen ganz klar einen

Kundenservice mit Stern“, so Nagel.

Kontakt:

Bernd O. Engeli
- Unternehmenskommunikation -
Telefon: 0228 / 268 - 2725
Telefax: 0228 / 268 - 2809
E-Mail: bernd.engeli@zurich.com

Zurich Gruppe Deutschland
Poppelsdorfer Allee 25-33
53115 Bonn
Webseite: www.zurich.de/presse

Über die Zurich Gruppe

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2011) von über 6,3 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als 30 Milliarden EUR und rund 6.000 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

Über die Internationale Hochschule Bad Honnef Bonn

Die Internationale Hochschule Bad Honnef Bonn ist eine staatlich anerkannte, private Hochschule und bietet an ihren Standorten in Bad Honnef und Bad Reichenhall international ausgerichtete und akkreditierte Studiengänge im Bereich des Dienstleistungsmanagements an. Das Spektrum umfasst Bachelor-Programme in Hotelmanagement, Tourismusmanagement, Eventmanagement, Luftverkehrsmanagement, Internationales Management und Wirtschaftsprüfung & Steuern, sowie Master-Programme in Internationales Management und Transport & Logistik Management. Die IUBH gehört als einzige deutsche Hochschule zu dem Verband der „Leading Hotel Schools of the World“ und hat kürzlich von der Welttourismusorganisation der Vereinten Nationen als einzige deutsche Hochschule das internationale UNWTO.TedQual Qualitätszertifikat erhalten.

