



Swiss Life Select und WWK: Service großgeschrieben

Zum siebten Mal erhält Swiss Life Select das Gütesiegel "Top Service Deutschland", vergeben durch das Handelsblatt, die Ratingagentur ServiceRating und das Institut für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) der Universität Mannheim. Auch die WWK Versicherungen sind beim Wettbewerb erneut ausgezeichnet worden. Der renommierte Preis zeichnet seit 2006 die 50 kundenorientiertesten Unternehmen in Deutschland aus. Die Bewertungsergebnisse setzen sich dabei aus den drei Bereichen Kundenzufriedenheitsbefragung, einem Managementfragebogen nach dem wissenschaftlichen Modell der Universität Mannheim und einem Unternehmensaudit zusammen.

FOKUS-Modell der Universität Mannheim: Vier Erfolgsmesser der Servicequalität berücksichtigen Kundenwahrnehmung und Unternehmenssicht

Die wissenschaftliche Bewertung der Kundenorientierung erfolgt auf Grundlage des FOKUS-Modells der Universität Mannheim und basiert auf den neuesten Erkenntnissen im Bereich Servicequalität von Prof. Dr. Christian Homburg, Leiter des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU). Dabei werden vier maßgebliche Dimensionen betrachtet: Unternehmenskultur, Unternehmenssteuerung, Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen sowie die Wirkung auf den Kunden. Zur Unternehmenskultur zählen das Commitment der Geschäftsführung und die allgemeine Kundenorientierung.

Die Unternehmenssteuerung beinhaltet im Wesentlichen die Bereiche Strategie und Führungskräfteverhalten. Die

Dimension Interaktion zwischen Kunde und Unternehmen berücksichtigt Aspekte wie kundenbezogene Prozesse, Preis-Leistungsverhältnis sowie Kommunikation und Marke. Der Erfolgsfaktor Wirkung auf den Kunden zeigt Werte wie Vertrauen, Loyalität und Kundenzufriedenheit auf. Diese vier Erfolgsmesser stellen die Wahrnehmung der Kunden in Bezug zur Innensicht des Unternehmens und fügen sich idealerweise zu einem Bild.

Das Top 50-Ranking erstellt die Fachjury auf Basis einer Vorauswahl derjenigen Unternehmen, die bei der Kundenzufriedenheitsbefragung, dem Managementfragebogen und dem Unternehmensaudit am besten abgeschnitten haben. Auch in diesem Jahr haben sich über 100 Unternehmen aus verschiedenen Branchen dem Wettbewerb gestellt.

Bild: © underdogstudios / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942721/swiss-life-select-und-wwk-service-grossgeschrieben/>