

Presseinformation - ServiceRating GmbH, Köln

Rating zur Servicequalität bei der HALLESCHE Krankenversicherung a. G.

## Weiterhin sehr gute Servicequalität bei der HALLESCHE Krankenversicherung a. G.

Köln, 23.01.2017: Die HALLESCHE Krankenversicherung a. G. (kurz: HALLESCHE) konnte ihr sehr gutes Ergebnis aus dem vorherigen Rating insgesamt bestätigen und in einzelnen Dimensionen verbessern. Sie wird von der ServiceRating GmbH mit der Note »sehr gut« und vier Kronen ausgezeichnet. Zur Bewertung wurden im Rahmen von Audit und Kundenbefragung die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit untersucht.

Das **Servicemanagement** der HALLESCHE wird von ServiceRating erneut mit der Note »**exzellent**« bewertet. Die Kundenorientierung ist im gesamten Unternehmen verankert und Gegenstand der Serviceleitlinie, die den Kunden in den Mittelpunkt des Denkens und Handelns stellt. Diese Leitlinie wird immer wieder überarbeitet, um den aktuellen Kundenerwartungen gerecht werden zu können. Auch die Prozesse innerhalb der HALLESCHE werden weiter verbessert, sodass die gesamte Prozesskette noch stärker „vom Kunden her gedacht“ wird. Hier wird auch darauf geachtet, die Prozesse für den Kunden möglichst einfach zu gestalten. Innerhalb der Produktpolitik strebt die HALLESCHE einfache und verständliche Produkte für den Kunden an. Insgesamt richtet die HALLESCHE ihr Management exzellent auf den Kunden und seine Bedürfnisse aus.

Die **Service- und Beratungsleistungen** sind aus Sicht von ServiceRating »**sehr gut**«. Nahezu alle Kunden sind mit der Beratung durch ihren Vermittler sowohl vor als auch nach Abschluss der Versicherung zufrieden. Drei Viertel der Kunden äußern sich vollkommen oder sehr zufrieden. Die Mitarbeiter werden dabei als hilfsbereit und kompetent wahrgenommen. Die befragten Kunden nehmen die HALLESCHE außerdem als sehr gut erreichbar wahr und auch zu der Schnelligkeit, mit welcher die Anliegen bearbeitet werden, äußern die Kunden sich sehr zufrieden.

Die **Servicewirksamkeit** der HALLESCHE bewertet ServiceRating ebenfalls mit der Note »**sehr gut**«. Fast alle Kunden geben an, dass sie mit der HALLESCHE insgesamt zufrieden sind und beurteilen vor allem den Service positiv. Auch das Image wird von nahezu jedem Kunden positiv bewertet. Die Mehrheit der Kunden fühlt sich bei der HALLESCHE gut aufgehoben und gibt an, dass sie ihren Vermittler auch ihren Bekannten und Freunden weiterempfehlen würde. Ebenso würden viele der befragten Kunden, wenn sie sich nochmals entscheiden müssten, ihre Krankenversicherung wieder bei der HALLESCHE abschließen.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).

### Pressekontakt:

Christian Roeb

Tel.: 0221-16 88 288-63

E-Mail: [roeb@servicerating.de](mailto:roeb@servicerating.de)