



# Zertifizierte Servicequalität bei der AachenMünchener Versicherung

Unser Zertifikat „Geprüfte Servicequalität - Finance“ gibt den Kunden der AachenMünchener die gewünschte Sicherheit, stets den besten Service erwarten zu können.

Die AachenMünchener Versicherung ist ein führendes Unternehmen seiner Branche und bietet klare Beratung in allen Versicherungsfragen. Die persönliche Kundenberatung ist die Basis für den Erfolg und ermöglicht eine starke Marktposition durch hohes kontinuierliches Wachstum.

Um die Kundenbetreuung aus externer Sicht zu prüfen, wandte sich die Versicherung an TÜV Rheinland. Nach intensiver Prüfung konnte schließlich das Prüfzeichen „Zertifizierte Servicequalität“ in der Finanzberatung vergeben werden.

## Daten und Fakten

Kunde	AachenMünchener Versicherung
Standort	Aachen, Deutschland
Dienstleistungen	Zertifizierung der Servicequalität in der Finanzberatung

## AUSGANGSSITUATION UND ANFORDERUNGEN

Der Erfolg der AachenMünchener Versicherung beruht vorrangig auf der gezielten „Rundum-Betreuung“ der Kunden auf höchstem Niveau. Der Kundenservice nimmt im gesamten Unternehmen den bedeutendsten Stellenwert ein. Eine Prüfung, ob die angestrebte Qualität in der Kundenberatung erreicht wird, erwies sich deshalb als zielführend.

Auf der Suche nach einem geeigneten Partner für diese Prüfung, stieß die AachenMünchener immer wieder auf TÜV Rheinland. Als renommiertes Unternehmen das bereits die Beratungs- und Servicequalität verschiedenster Dienstleister zertifiziert hatte, konnte die AachenMünchener mit TÜV Rheinland auf einen Experten an ihrer Seite bauen.

## LÖSUNGEN, ERGEBNISSE

Durch Bestandsaufnahme und Bewertung der bestehenden Servicequalität wurde zunächst überprüft, welche Prozesse zur Qualitätssicherung und -optimierung bereits existieren. In der anschließenden Analyse wurden die Maßnahmen und Prozesse der AachenMünchener anhand neutraler Standards und Best Practices bewertet und Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. Weiterhin bewerteten die Experten von TÜV Rheinland den tatsächlichen Umsetzungsgrad der Ziele im Kundenservice.

Das Ergebnis der Prüfung bestätigte die herausragende „Rundum-Betreuung“ der AachenMünchener und die Zertifizierung der Servicequalität in der Finanzberatung konnte erteilt werden. Diese Bewertung gibt dem Kunden die gewünschte Sicherheit, bei der AachenMünchener den besten Service erwarten zu können. Besonders positiv fielen die Reaktionszeit bei Email-Anfragen und die telefonische Erreichbarkeit auf.

### VORTEILE FÜR DEN KUNDEN:

- Verbesserung der Kundenorientierung durch das Aufdecken von Schwachstellen.
- Dokumentation und Sicherung der eigenen Service-Qualität.
- Herausstellung im Wettbewerb durch ein unabhängiges Qualitätsurteil.
- Stärkung der Kundenbindung.

### WUSSTEN SIE SCHON?

Kombinieren Sie die Zertifizierung Ihrer Servicequalität mit dem Prüfzeichen für zertifizierte Beratungsqualität. Denn in der Finanzberatung gehen Qualität und Service Hand in Hand. Für weitere Informationen setzen Sie sich gerne mit unseren Experten in Verbindung.

## ÜBER TÜV RHEINLAND

TÜV Rheinland ist ein weltweit führender unabhängiger Prüfdienstleister mit über 140 Jahren Tradition. Unsere Experten prüfen technische Anlagen, Produkte und Dienstleistungen, begleiten Projekte und gestalten Prozesse für Unternehmen. Seit 2006 ist TÜV Rheinland Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen für mehr Nachhaltigkeit und gegen Korruption.

### IMMER EIN GUTES ZEICHEN. DAS TÜV RHEINLAND PRÜFZEICHEN.



In diesem Zeichen stecken alle relevanten Kundeninformationen über Produkte, Dienstleistungen und Systeme, die von TÜV Rheinland geprüft, zertifiziert oder überwacht werden. Sie sind online jederzeit und überall verfügbar sowie auf Knopfdruck und in Sekundenschnelle nachprüfbar. Das bedeutet stets höchste Transparenz und beste Performance in puncto Sicherheit, Qualität und Verlässlichkeit. Weltweit, systematisch und aufmerksamkeitsstark – kommuniziert durch ein einzigartiges, multifunktionales Zeichen. Das TÜV Rheinland Prüfzeichen.

TÜV Rheinland Cert GmbH  
Tel. +49 800 888 2378  
Fax. +49 800 888 3296  
tuvcert@de.tuv.com  
www.tuv.com/servicequalität-finance



 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Genau. Richtig.