

# Zertifikat

für die  
**Interhyp AG**



Dr. Claus Dethloff

Geschäftsführer ServiceRating GmbH

ausgezeichnet

Juli 2009

# Servicequalität

# Testurteil zum Kundenservice der Interhyp AG

Die Gesamtnote **exzellent** zur Servicequalität der Interhyp AG setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Teilqualitäten zusammen:

## Servicemanagement

**exzellent**

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein serviceorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit, verbunden mit Management-Interviews und Ortsbesichtigungen, ermittelte ServiceRating insbesondere folgende Qualitäten im Servicemanagement der Interhyp AG:

- Service- und Kundenorientierung sind nicht nur im Leitbild verankert, sondern fester Bestandteil der aktiv gelebten Unternehmenskultur.
- Kunden profitieren vom übergreifenden Beratungs- und Betreuungskonzept, das jederzeit und auf allen Kommunikationskanälen einen direkten und schnellen Zugang zur Interhyp AG ermöglicht.
- Umfangreiche Investitionen für Forschung und Entwicklung von Serviceangeboten und Serviceleistungen sowie die aktive und umfassende Feedbackstimulierung dienen der kontinuierlichen Optimierung der Servicequalität.
- Kundenzufriedenheit ist eine Zielvereinbarungs- und Beurteilungsdimension, bei der Vergütung werden explizit qualitative Faktoren, wie die Weiterempfehlungsquote, und soziale Aspekte berücksichtigt.

## Service- und Beratungsleistungen

**exzellent**

Für Kunden haben der Beratungsservice vor einem Vertragsabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit eine große Bedeutung. Aus repräsentativen Marktforschungsergebnissen ermittelte ServiceRating folgende Stärken der Interhyp AG:

- Alle befragten Kunden geben an, dass die Interhyp AG ein flexibles Eingehen auf ihre Wünsche zeigt.
- 99 Prozent der Kunden bestätigen eine qualitativ hochwertige Beratung vor Vertragsabschluss.
- Für 98 Prozent der Kunden leistet die Interhyp AG auch nach Vertragsabschluss eine gute Kundenbetreuung.
- 86 Prozent der Kunden attestieren der Interhyp AG, dass sie ständig versucht, dazu zu lernen und besser zu werden.
- 75 Prozent der Kunden bestätigen, dass sie zusätzliche Serviceleistungen erfahren, die sie so nicht erwartet haben; fast jeder zweite Kunde äußert sich begeistert.

## Servicewirksamkeit

**exzellent**

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Service-Audit und repräsentativen Marktforschungsergebnissen stellt ServiceRating hierzu folgende Qualitäten der Interhyp AG heraus:

- Alle befragten Kunden bestätigen, dass die Interhyp AG insgesamt einen guten Kundenservice bietet.
- 99 Prozent der Kunden empfehlen die Interhyp AG ihren Freunden oder Bekannten.
- 99 Prozent der Kunden fühlen sich stets fair behandelt, 94 Prozent haben volles Vertrauen in das Unternehmen.
- Kundenmeinungen werden kontinuierlich erfasst und systematisch ausgewertet, um Produkte und Prozesse an den Anforderungen der Kunden optimal auszurichten.

[www.servicerating.de](http://www.servicerating.de)

Informationen zum Rating- und Beurteilungsverfahren  
Grundlage der vorgenommenen Beurteilungen zur Service- und Beratungsqualität sind die Ergebnisse aus repräsentativen Kundenbefragungen sowie einem Service-Audit mit integrierten Management-Interviews und Ortsbesichtigungen. Auf Basis dieser Informationen vergibt ServiceRating eine nach bestem Wissen und Gewissen objektive Gesamtbeurteilung zur Servicequalität. Weitere Informationen zu ServiceRating, dem Beurteilungsverfahren und dem Rating-Ergebnis finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).