

Presseinformation

Deutscher Servicepreis 2020: Münchener Verein zum siebten Mal in Folge ganz oben

München, 28. Februar 2020 – Zum zehnten Mal haben der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) den Deutschen Servicepreis vergeben. Die Preisverleihung fand am 27. Februar 2020 in Berlin statt. Die Münchener Verein Versicherungsgruppe gehört zum siebten Mal in Serie zu den Siegern. In diesem Jahr gelang dem Traditionshaus aus München zudem ein besonderer Coup, nämlich der Sieg mit Platz 1 gleich in den zwei Kategorien „Versicherungen (Servicetests)“ und „Versicherungen (Kundenurteil)“.

Basis der Serviceergebnisse waren die Daten aus 69 Studien und Kundenerhebungen, die 2019 erforscht wurden, insbesondere aus der von n-tv und dem DISQ initiierten Studie „Private Krankenversicherer 2019“. Bei dieser Studie kam der Münchener Verein im Service zum wiederholten Male mit deutlichem Abstand auf andere private Krankenversicherer auf Platz 1.



Ausschlaggebend für die Verleihung des Deutschen Servicepreises 2020 waren die beiden ersten Plätze im telefonischen Service und im Service per E-Mail. Wie das DISQ erläuterte, lasse der Service der Branche insgesamt Wünsche offen und zeige Schwächen vor allem bei den Wartezeiten am Telefon als auch bei der Schnelligkeit der Reaktion auf Anfragen per E-Mail. Gerade in diesen aus Kundensicht besonders wichtigen Merkmalen zeigt der Münchener Verein seine Stärke und hebt sich deutlich vom Wettbewerb ab.

Das DISQ hat insgesamt 1.467 Unternehmen mithilfe von über 12.000 verdeckten Testkontakten und annähernd 118.000 Kundenmeinungen auf den Prüfstand gestellt. Insbesondere wurden der Service per Telefon und E-Mail, die Webauftritte der Versicherer sowie die Beratung vor Ort untersucht. Den Deutschen Servicepreis erhielten die TOP 3-Unternehmen aus insgesamt 22 Kategorien. Im Fokus der Methodik standen sogenannte Mystery-Tests, ein Verfahren der getarnten Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten sowie Mystery-Aktivitäten wie Testberatungen, Testanrufe und Test-E-Mails.

„Vor dem Hintergrund der verschärften DISQ-Bewertungskriterien und stetig steigender Kundenerwartungen bin ich besonders stolz auf unser Serviceteam, das es mit einer beeindruckenden Regelmäßigkeit zum siebten Mal hintereinander geschafft hat, den Deutschen Servicepreis wieder nach München zu holen“, betont Rainer Breitmoser, Chief Customer Officer (CCO) des Münchener Verein, als Verantwortlicher für den Service. „Das heißt nicht, dass der Kundenservice im Münchener Verein zur Routine wird. Im Gegenteil schafft es unser Service-Team immer wieder aufs Neue, sich an den Anforderungen auszurichten und diese in hervorragender Art und Weise zu erfüllen.“

Unsere Kunden beispielsweise nicht länger als durchschnittlich 15 Sekunden am Telefon warten zu lassen und E-Mails meistens innerhalb weniger Stunden zu beantworten ist letztlich einfach nur mit unermüdlichem Einsatz sowie großer Leidenschaft für den Service am Kunden zu erreichen.“

Weitere Informationen zum Deutschen Servicepreis unter:

<https://disq.de/2020/20200227-Servicepreis-Versicherungen-Kundenurteil.html>

<https://disq.de/2020/20200227-Servicepreis-Versicherungen.html>

Bildunterschrift:

Rainer Breitmoser, Chief Customer Officer (CCO) der Münchener Verein Versicherungsgruppe und Fachbereichsleiter Service, mit den beiden Deutschen Servicepreisen 2020.

Foto: Thomas Ecke / DISQ / n-tv.

Informationen zum Münchener Verein

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit seinen Tochtergesellschaften auch in der Lebensversicherung und Allgemeine Versicherung aktiv. Aktuelle Auszeichnungen des Unternehmens sind der „Deutsche Servicepreis 2020“ sowie „Versicherer des Jahres 2019“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

Weitere Informationen unter www.muenchener-verein.de

Abdruck unter Angabe des Namens des Fotografen (Foto: Thomas Ecke / DISQ / n-tv) honorarfrei.
Zeichen 3.083 (mit Leerzeichen)

Pressekontakt

Münchener Verein Versicherungsgruppe
Zentrale Unternehmenskoordination und Presse
Johannes Schuster M. A.
Pettenkofenstr. 19
80336 München
Tel: 089/51 52 1154
Fax: 089/51 52 3154
schuster.johannes@muenchener-verein.de
www.muenchener-verein.de