



## ServiceRating 2014: Gothaer punktet in Beratungsqualität

ServiceRating 2014: Gothaer punktet in Beratungsqualität  
ServiceRating GmbH bewertet Gothaer Vermittler mit "Sehr gut" - Bestnote für "Information und Kommunikation" - 97 Prozent der Testkunden zufrieden mit individueller Beratung  
Mit der Note "sehr gut" wurde auch dieses Jahr dem selbstständigen Außendienst der Gothaer seine hervorragende Servicequalität bestätigt. Schon zum fünften Mal in Folge stellte sich die Gothaer Ausschließlichkeitsorganisation dem Rating der Firma ServiceRating GmbH in Köln. Mit rund 1300 Agenturen ist der selbstständige Außendienst der wesentliche Vertriebsweg der Gothaer.  
Bei der Erhebung wurden stichprobenartig 51 Agenturen getestet. Weitere Erkenntnisse wurden aus der Analyse der Organisationsdirektion gezogen. Mithilfe von Befragungen, Interviews und Testberatungen wurden dabei im April die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit untersucht.  
Bestnote im Bereich "Information und Kommunikation"  
Mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz und individueller, toolgestützter Beratung positioniert sich die Gothaer am Markt als lösungsorientierter Versicherer gegenüber Endkunden und Vertriebspartnern. Vor allem im Bereich Information und Kommunikation konnte das Unternehmen sich im Vergleich zum letzten Jahr auf die Bestnote "Exzellent" steigern. Im Zuge des Projekts "Multikanalstrategie" haben sich die Kommunikationskanäle zum Endkunden stark weiterentwickelt.  
"Kunden nicht irgendwas, sondern bedarfsgerecht verkaufen"  
"Am wichtigsten ist für uns bei der Beratung unserer Kunden, die individuelle Situation und die persönlichen Wünsche jedes einzelnen optimal zu erfassen, schließlich wollen wir unsere Kunden bedarfsgerecht beraten", erläutert Dr. Nickel-Waninger, Vertriebsvorstand der Gothaer. Die von den selbstständigen Beratern fachkompetent empfohlenen Lösungen in den Bereichen Sicherheit und Vorsorge überzeugten 86 Prozent der Testkunden. Individuelle Ziele und Wünsche wurden berücksichtigt, weiterhin wurden Freundlichkeit und Verständlichkeit der Beratung von den Kunden positiv aufgenommen.  
Großes Vertrauen in Betreuer  
Auch die Servicewirksamkeit der Gothaer stuft ServiceRating mit sehr gut ein. 97 Prozent der Kunden sind insgesamt zufrieden. Die Berater punkten mit ihrer Glaubwürdigkeit. 91 Prozent der Testkunden haben den Eindruck, dass ihre persönlichen Daten bei Gothaer in guten Händen sind. Diese Treue spiegelt sich in der Weiterempfehlungsbereitschaft: Die Mehrheit würde die Gothaer auch Freunden und Bekannten anraten.  
Die Gothaer hatte sich freiwillig verpflichtet, ihre Beratungsqualität von der ServiceRating GmbH, dem ersten Anbieter für ein ganzheitliches Rating-Verfahren zur Servicequalität, untersuchen zu lassen. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für den Verbraucher transparent gemacht.  
Über die Gothaer  
Der Gothaer Konzern ist mit rund vier Mrd. Euro Beitragseinnahmen und rund 3,5 Mio. versicherten Mitgliedern eines der größten deutschen Versicherungsunternehmen. Angeboten werden alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf qualitativ hochwertige persönliche Beratung der Kunden.  
Ihr Ansprechpartner  
Katharina Bartsch  
Presse und Unternehmenskommunikation  
Gothaer Konzern  
Gothaer Allee 1  
50969 Köln  
Telefon: 0221/ 308-34562  
Telefax: 0221/ 308-34530  
E-Mail: [katharina\\_bartsch@gothaer.de](mailto:katharina_bartsch@gothaer.de)  
Die Gothaer im Internet  
[www.gothaer.de](http://www.gothaer.de)  
[www.facebook.com/gothaer](http://www.facebook.com/gothaer)  
[www.twitter.com/gothaer](http://www.twitter.com/gothaer)  
[www.youtube.com/mygothaer](http://www.youtube.com/mygothaer)

### Pressekontakt

Gothaer Versicherungen

50969 Köln

[katharina\\_bartsch@gothaer.de](mailto:katharina_bartsch@gothaer.de)

### Firmenkontakt

Gothaer Versicherungen

50969 Köln

[katharina\\_bartsch@gothaer.de](mailto:katharina_bartsch@gothaer.de)

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage