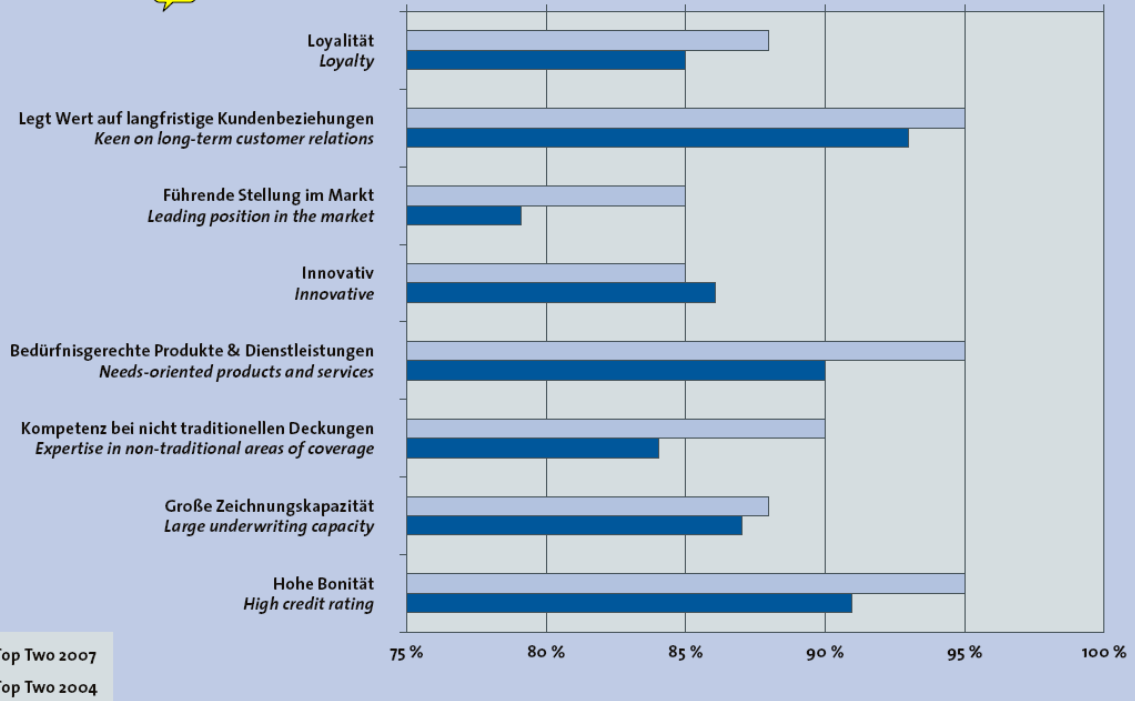




## „Wer aufhört besser zu werden, der hat aufgehört gut zu sein!“

Deutsche Kunden sind begeistert von der E+S Rück.

Die im Frühjahr dieses Jahres zum dritten Mal durchgeführte Befragung zeigte erneut, dass die E+S Rück von ihren Kunden durchweg „positiv“ bis hin zu „sehr positiv“ wahrgenommen wird. Rund 98 Prozent der befragten Kunden gaben an, gute Erfahrungen mit der E+S Rück gemacht zu haben. Besonders hohe Zustimmungswerte erhielt das Unternehmen in den Kategorien Image, Kontaktpflege und Administration. In der Befragung aus dem Jahr 2004 wurden bereits hervorragende 95 Prozent erreicht. Eine nochmalige Steigerung schien deshalb kaum denkbar. Diese erneute Verbesserung zeigt jedoch: Individualisierte Serviceleistungen sind den Kunden besonders wichtig. Darüber hinaus ging aus der Befragung klar hervor, dass nahezu alle Teilbereiche gegenüber dem Jahr 2004 höhere Zufriedenheitswerte erreichen konnten. Im nachfolgenden Auszug wird die nochmalig ausgebaut Kundenzufriedenheit besonders deutlich:



Die E+S Rückversicherung AG konzentriert sich in ihrer Geschäftstätigkeit ausschließlich auf den deutschen Markt und verfolgt das Ziel, auf Basis einer langfristigen Partnerschaft gemeinsam mit den Kunden einen wirtschaftlich nachhaltigen Erfolg sicherzustellen. Diese besondere Kundenorientierung zeichnet die E+S Rückversicherung als zweitgrößten Rückversicherer in Deutschland aus.

Die E+S Rück hatte 2004 in Zusammenarbeit mit der Imug Beratungsgesellschaft aus Hannover im Rahmen ihres Managementsystems „Performance Excellence“ ein spezielles Befragungskonzept (Kundenmonitor) erstellt. Es basiert auf einer ersten Erhebung aus dem Jahr 2000 und entspricht dem Leistungsspektrum der E+S Rück als serviceorientiertem Partner für den deutschen Markt. Das Resultat ist ein auf die Kundenbedürfnisse abgestimmter Interviewleitfaden für eine telefonische Kundenbefragung, die regelmäßig Aufschluss über die Zufriedenheit der E+S Rück-Kunden gibt. Für die diesjährige Befragung wurde der Interviewleitfaden so angepasst, dass auch zwischenzeitlich neu eingeführte Leistungen auf ihre Kundenwirkung hin getestet werden konnten.

**Karsten Faber**, Zentralbereichsleiter für das deutsche Vertragsgeschäft, betont in diesem Zusammenhang besonders den Aspekt der Kontinuität: „Um Veränderungen in der Kundenwahrnehmung festzustellen und Trends zu erkennen, ist es besonders wichtig, dass die Befragungskriterien einer Kontinuität unterliegen. Nur so können wir erkennen, ob Maßnahmen greifen oder sich Kundenbedürfnisse verändern.“

Die für diese Befragung notwendigen Telefoninterviews waren ursprünglich für einen Zeitraum von vier Wochen angedacht. Die Bereitschaft der Kunden an dieser Befragung teilzunehmen, war aber so hoch, dass bereits nach zehn Tagen über 180 durchgeführte Interviews zu Buche standen. Jan Devries, Projektleiter der Imug in Hannover: „Wir waren überrascht von der positiven Resonanz – dies kann als Indiz für ein hohes Interesse an den Leistungen der E+S Rück gewertet werden.“ Diese Einschätzung wird auch durch ein außerordentlich großes Kundenvertrauen gestützt: 90 Prozent der Befragten würden die E+S Rück an Geschäftspartner, Kollegen oder Bekannte weiter empfehlen.

Trotz der insgesamt sehr positiven Bewertung zeigte sich in einigen Bereichen aber auch die Notwendigkeit zu Verbesserungen. Die E+S Rück wird hieraus entsprechende Einzelmaßnahmen zur Optimierung der Kundenzufriedenheit ableiten. Überdies gilt es für die E+S Rück, die bereits erkannten Stärken kontinuierlich auszubauen. **Karsten Faber**: „Die Ergebnisse zeigen, dass wir mit unserem ganzheitlichen Performance-Excellence-Ansatz auf dem richtigen Weg sind. Sie sind für uns Ansporn und Verpflichtung zugleich, unsere Dienstleistungen noch kundenorientierter zu gestalten. Oder mit den Worten von Philip Rosenthal gesagt: ‚Wer aufhört besser zu werden, der hat aufgehört gut zu sein!‘“

