



Winning by Understanding

Es gibt viele Maßstäbe für unternehmerischen Erfolg: Ergebnis, Umsatz, Wachstum. Für ein Dienstleistungsunternehmen wie BELFOR ist vor allem eins entscheidend: die Kundenzufriedenheit. Sie lässt sich vergleichsweise schwer messen, etwa im Bereich der Privatkunden: Menschen nehmen die Folgen eines Schadens völlig unterschiedlich wahr, dementsprechend vielfältig bewerten sie auch die Leistungen des Sanierungsunternehmens. Wie also misst man eigentlich Kundenzufriedenheit?

Als BELFOR UK in 2003 einen Rahmenvertrag mit einer nationalen Gebäudeversicherung unterzeichnete, ergo mit 1500 privaten Schadenfällen zu tun hatte, war für die Versicherung der entscheidende Maßstab die Anzahl der Beschwerden: Je weniger Klagen, desto höher die Kundenzufriedenheit. In den drei Jahren der Zusammenarbeit haben wir vor allem Einfühlungsvermögen und Kommunikation mit dem Kunden in den Mittelpunkt gestellt. Der Kunde soll sich darauf verlassen können, dass wir seine Anliegen verstehen und ernst nehmen. Regelmäßig analysieren wir mit Nationwide Erfolge und Misserfolge beim Kunden und stimmen unsere Prozesse darauf ab. Der Höhepunkt dieser Bemühungen war eine Auszeichnung vom Outstanding Contribution Certificate „Having no justified Complaints for Two Years“, den wir im April erhalten haben. BELFOR UK erhielt ihn von der General Insurance, als erstes Partnerunternehmen der Versicherung überhaupt, das einen Award empfang.

18.07.2006

BELFOR International GmbH