

Rating zur Servicequalität bei Cortal Consors Deutschland

Weiterhin exzellente Servicequalität bei Cortal Consors

Köln, 10.11.2014 – Auch im aktuellen Rating zur Servicequalität konnte Cortal Consors eine exzellente Bewertung erreichen. Die unabhängige Kölner Agentur ServiceRating untersuchte im Rahmen von Audit und Kundenbefragung die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit. Cortal Consors bietet als Direktbank Bankdienstleistungen wie ein kostenloses Girokonto und weitere Services rund um die Themen private Geldanlage und Online-Trading an.

Das **Servicemanagement** von Cortal Consors wird von ServiceRating mit der Note **exzellent** bewertet.

Cortal Consors hat in den letzten Jahren kontinuierlich an der Servicestrategie gearbeitet. Die Veränderungen, die in Verbindung mit „Hello Bank“ und der Entwicklung zur Vollbank vollzogen wurden, sind in ein strategisches Gesamtkonzept eingebettet. Interne Informationen und Wissenssysteme unterstützen die Mitarbeiter in der Beratung und Betreuung der Kunden. Innovative Konzepte, bei denen Kunden einbezogen werden, sind u. a. das Kundenportal „customer voice“ und die Co-Creation-Workshops. Hier werden mit Hilfe von Kunden neue Produkte und Dienstleistungen entwickelt. Im Personalmanagement fallen die an der Strategie ausgerichteten Schulungs- und Entwicklungsprogramme auf. Die Mitarbeiterorientierung zeigt sich in verschiedenen Programmen und in Maßnahmen zum Gesundheitsmanagement.

Die **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors beurteilt ServiceRating mit **sehr gut**.

Die Service- und Beratungsleistungen werden auf sehr gutem Niveau zielgenau für die verschiedenen Kundengruppen angeboten. Das neue Chat-Angebot wird von den Kunden immer häufiger genutzt und sehr positiv bewertet. Viele Kunden geben zudem an, von Cortal Consors durch außergewöhnlichen Service überrascht worden zu sein. Die Freundlichkeit und Kompetenz der Cortal Consors Mitarbeiter wird hier von vielen Kunden explizit erwähnt.

Die **Servicewirksamkeit** bei Cortal Consors wird von ServiceRating mit **exzellent** benotet.

Auch in der aktuellen Untersuchung zeigte sich wieder, dass die Kunden großes Vertrauen zu Cortal Consors haben. Viele Kunden geben an, dass sie Cortal Consors auch ihren Freunden und Bekannten empfehlen würden. Die Kunden zeigen sich insgesamt sehr zufrieden mit der Bank und den gebotenen Serviceleistungen.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.

Pressekontakt:

Patricia Cox

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: cox@servicerating.de