

## Top Service Deutschland 2017 – R+V BKK erneut Branchensieger und Dritter in der Kategorie B2C

Die R+V BKK gehört auch 2017 wieder zu den Preisträgern beim Wettbewerb „Top Service Deutschland 2017“. Die Mitarbeiter freuen sich – wie schon im Vorjahr – über den Branchensieg im Bereich Krankenversicherung und über einen hervorragenden dritten Platz in der Kategorie B2C. Insgesamt nahmen 102 Unternehmen aus verschiedenen Branchen am Wettbewerb teil, darunter sieben Krankenkassen.

„Top Service Deutschland“ misst die Kundenorientierung und Servicequalität anhand von Kundenbefragungen. 100 zufällig ausgewählte Mitglieder der R+V BKK beantworteten unter anderem Fragen zum Leistungsangebot und zum Service. Wie nehmen die Mitglieder den Kontakt zur R+V BKK wahr?

### Verbesserung in vielen Bereichen, dritter Platz im B2C

Wenn es zu den wesentlichen Aufgaben von Organisationen gehört, Kontakte zu Endverbrauchern bzw. Privatpersonen zu pflegen, attestiert man ihnen eine starke Ausprägung im Bereich B2C (Business to Consumer). Diese Zuordnung trafen die Veranstalter nicht nur für die R+V BKK, sondern für weitere 60 Unternehmen des Wettbewerbs. In dieser Sonderkategorie errang die Wiesbadener R+V BKK einen hervorragenden dritten Platz – nicht zuletzt, weil ihre Kunden sie so positiv beurteilt haben. Dass die R+V BKK zum Beispiel „Serviceleistungen bietet, die positiv überraschen“, bestätigten mehr Mitglieder als im Vorjahr. Sehr positiv fielen die Kundenmeinungen auch zu folgenden Aussagen aus: „Bei dem Unternehmen erlebe ich eine konstant hohe Servicequalität“ und „das Unternehmen hält Zusagen ein“.

Überdurchschnittlich viele Mitglieder sind davon überzeugt, dass Rückmeldungen an die R+V BKK Veränderungen bewirken können. Bei den Fragen nach Freundlichkeit, Fachkompetenz, Hilfsbereitschaft und der Frage, wie ernst die Mitarbeiter die Anliegen der Kunden nehmen, lagen die Bewertungen auf ähnlich hohem Niveau wie im Vorjahr. Zudem sind die Mitglieder der R+V BKK laut Befragung treu. Beim Punkt „Es ist sehr wahrscheinlich, dass bei vergleichbaren Produkten und Dienstleistungen nur dieses Unternehmen für mich in Frage kommt“ schnitt die R+V BKK branchenübergreifend überdurchschnittlich gut ab.

Thomas Schaaf, Geschäftsbereichsleiter Kunden, freut sich über das hervorragende Ergebnis und hebt einen weiteren Aspekt der Befragung hervor: „Dass 57% der Befragten angeben, über eine Empfehlung zur R+V BKK gefunden zu haben, freut mich besonders. Eine Empfehlung spricht man nur aus Überzeugung aus – und auch nur dann, wenn das Serviceerleben durch eine konstant hohe Qualität gekennzeichnet ist.“

### Hintergrund „Top Service Deutschland“

Der Wettbewerb „Top Service Deutschland“ gibt Unternehmen verschiedener Branchen und Größen die Möglichkeit, ihre Kundenorientierung auf Grundlage eines wissenschaftlich abgesicherten Modells bewerten zu lassen. Das Benchmarking und das Stärken-Schwächen-Profil aus Kunden- sowie Managementsicht verdeutlichen, wie erfolgreich die Kundenbeziehungen sind. Zudem lässt der Wettbewerb branchenübergreifende Vergleiche zu Servicestrategien und Kundenerlebnissen zu. Das Beratungsunternehmen ServiceRating, die Universität Mannheim und das Handelsblatt gehören zu den Veranstaltern.

### Pressekontakt:

Christian Diel  
Telefon: 0611 99909-146  
Fax: 0611 99909-77146  
E-Mail: [christian.diel@ruv-bkk.de](mailto:christian.diel@ruv-bkk.de)

### Unternehmen

R+V Betriebskrankenkasse  
Kreuzberger Ring 21  
65205 Wiesbaden

Internet: [www.ruv-bkk.de](http://www.ruv-bkk.de)

## **Über R+V Betriebskrankenkasse**

Im Jahre 1992 als Betriebskrankenkasse der R+V Versicherung AG gegründet, ist die R+V BKK fest im Genossenschaftswesen verwurzelt. Seit 2002 ist sie für alle gesetzlich Krankenversicherten geöffnet. Traditionell ist ein Großteil der Versicherten in der genossenschaftlichen FinanzGruppe tätig, viele von ihnen bei den Volksbanken und Raiffeisenbanken. Die enge Zusammenarbeit mit Unternehmen der genossenschaftlichen FinanzGruppe findet ihren besonderen Ausdruck in der Kooperation mit der R+V Krankenversicherung AG und dem starken Engagement bei der betrieblichen Gesundheitsförderung. Zurzeit betreuen gut 340 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über 158.000 Versicherte. Der allgemeine Beitragssatz liegt unter dem Durchschnitt der gesetzlichen Krankenversicherung bei 15,6%.