

Platz 1 unter den gesetzlichen Krankenkassen: SBK ist bei der Kundenorientierung ganz vorn

Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ bestätigt Kurs der SBK

München, 10.03.2010. In Sachen Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit steht die SBK (Siemens-Betriebkrankenkasse) ganz vorne: Die SBK belegt beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ DKD den ersten Platz unter den Krankenkassen. Im branchenübergreifenden Gesamtranking der mehr als 100 Dienstleistungsunternehmen im Wettbewerb ist die SBK erneut unter den Top Ten auf Platz 6. Die Preise wurden am Dienstagabend vergeben.

Im Rahmen des Wettbewerbs analysieren Experten, wie die Prozesse und Strukturen des Unternehmens auf die Kunden hin ausgerichtet sind. Anhand verschiedener Dimensionen wird die Kundenorientierung des Unternehmens gemessen. So wurden für den Wettbewerb 2010 die Kundenorientierung des Managements, die Servicebereitschaft und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Qualität der Beratung bewertet. Wichtige Fragen sind zudem, ob die Angebote genau auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind oder wie sich das Unternehmen völlig auf seine Kunden fokussiert und mit ihnen kommuniziert.

Noch wichtiger: Fachleute können die Kundenorientierung eines Unternehmens an klaren Kriterien festmachen und messen. Wie aber empfinden die Kunden selbst die Serviceorientierung ihres Dienstleisters, wie sieht der Alltag aus, jahraus jahrein? Dazu werden im Rahmen des DKD auch Kunden befragt. Ihr Urteil fließt in die Bewertung mit ein und beeinflusst sie maßgeblich.

Seit Jahren baut die SBK ihre Kundenorientierung und ihre Beratungs- und Betreuungskompetenz kontinuierlich aus. Laufende Zufriedenheitsanalysen bestätigen die Krankenkasse in diesem Weg. Gerade in den vergangenen Monaten hat die SBK zudem wichtige Preise für ihre Kundenorientierung gewonnen. So stand die SBK im Februar 2010 auf Platz 1 beim „M+M Versichertenbarometer“, das die Zufriedenheit von über 1.000 Deutschen mit ihrer Krankenkasse beurteilte. Bei den Krankenkassenvergleichen von bild.de vom 31. Januar 2010 und der AZ München vom 30./31. Januar 2010 wurde die SBK unter die besten 10 Krankenkassen gewählt.

Vorstandsvorsitzender Dr. Hans Unterhuber sieht die SBK auf dem richtigen Kurs: „Was zählt ist das Urteil der Kundinnen und Kunden. Die SBK bietet 2010 einen herausragenden Service, optimale Versorgung und finanzielle Stabilität ohne Zusatzbeitrag. Das wünschen sich die Versicherten heute am meisten.“ Die SBK plant für das Jahr 2010 keine Zusatzbeiträge.

Der Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“

Vor dem Hintergrund der wachsenden Bedeutung von Kundenzufriedenheit und Service haben das I.VW der Universität St. Gallen, die Unternehmensberatung Steria Mummert Consulting, die Rating-Agentur ServiceRating und das Handelsblatt vor fünf Jahren den Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ DKD ins Leben gerufen. Der Wettbewerb ermöglicht einen branchenbezogenen und zugleich übergreifenden Benchmark für alle teilnehmenden Unternehmen auf Basis einer anerkannten wissenschaftlichen Methode des I.VW der Universität St. Gallen. Mehr als 500 Unternehmen haben bereits an dem Wettbewerb teilgenommen. Die SBK hat durchgehend gute Platzierungen erreicht und mehrere Sonderpreise gewonnen.

Über die SBK:

Die SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) ist eine geöffnete, bundesweit tätige Betriebskrankenkasse und gehört mit fast 1 Million Versicherten zu den vier größten Betriebskrankenkassen und zu den 20 größten Krankenkassen in Deutschland. Die SBK ist mit über 100 Geschäftsstellen und über 1.300 Mitarbeitern nahe bei ihren Kunden. Sie betreut ferner über 100.000 Firmenkunden bundesweit. In der mehr als 100-jährigen Geschichte der SBK stand und steht der Mensch immer im Mittelpunkt ihres Handelns. Sie unterstützt auch heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. Beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ gehört die SBK seit Jahren zu den Besten. Beim Kundenmonitor 2008 belegte sie einen Spitzenplatz unter den Krankenkassen und gehörte zu den fünf besten Unternehmen über alle Branchen hinweg. Gleichzeitig konnte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ 2010 erneut unter den besten 100 Unternehmen platzieren und ist auch im europäischen Umfeld ganz vorne mit dabei.

Für Rückfragen:

SBK
Franz Billinger
Pressesprecher
Heimeranstraße 31
80339 München
Telefon: +49 (0) 89 62700-488
E-Mail: franz.billinger@sbk.org
Internet: <http://www.sbk.org>