

## **GHV Versicherung erhält Auszeichnung als „Faire Kundenhotline“**

### **Studie von Analyseinstitut ServiceValue und Focus-Money: Kunden bewerten Kundenhotlines von knapp 600 Unternehmen**

Darmstadt, 21.10. 2021. Die Hotline eines Unternehmens anzurufen, steht bei vielen Kunden in der Beliebtheitsskala nicht unbedingt an erster Stelle. Auch wenn der Gesetzgeber einiges getan hat, um Kunden vor hohen Kosten und langen Wartezeiten zu schützen, unterscheiden sich Kundenhotlines grundlegend. Das Kölner Analyseinstitut ServiceValue hat in Kooperation mit Focus-Money erstmalig untersucht, wie Kunden die Hotlines verschiedener Firmen in Sachen Fairness bewerten. Dazu befragten die Analysten 51.000 Kunden zu 581 Unternehmen aus 33 Branchen. Darunter auch die GHV-Versicherung, Deutschlands ältester Tierversicherer. Die GHV Versicherung wurde dabei mit dem Prädikat „Faire Kundenhotline“ ausgezeichnet.

„Die Analyse-Experten von ServiceValue haben festgestellt, dass unsere Hotline als besonders fair erlebt wird. Die Kunden schätzen unsere langjährige Expertise sowie die kompetente und freundliche Beratung am Telefon. Diesen Qualitätsstandard wollen wir auch in Zukunft anbieten“, fasst Volker Lauenstein, Leiter Vertrieb und Marketing der GHV, zusammen.

#### **Bewertungskriterien der Studie „Faire Kundenhotline“**

Die Kunden sollten in der Untersuchung ihre Erfahrungen mit Kundenhotlines in den letzten zwölf Monaten bewerten. In die Beurteilung mit einfließen die Auffindbarkeit der Hotline-Nummer und deren Erreichbarkeit, die Art, wie das Gespräch angenommen wurde und letztlich die Bearbeitung des Anliegens. In der Auswertung fand sich ein breites Spektrum an Unternehmen wieder: von der Autovermietung, über Banken, Energieversorger, Krankenkassen, ÖPNV und auch Spezialversicherer.



Die GHV Versicherung wurde unter den insgesamt 581 Unternehmen, als einer von 172 Dienstleistern mit „gut“ bewertet. „Da der direkte Kundenkontakt bei vielen Unternehmen selten ist, kommt der Support an der Kundenhotline einer Visitenkarte gleich, die für das Unternehmen spricht oder eben nicht. In unserem Fall hat sie für uns gesprochen. Offensichtlich überzeugen wir Kunden in den Beratungsgesprächen am Telefon von der Qualität unserer Leistungen“, ergänzt Lauenstein.

Weitere Informationen:

[www.ghv-versicherung.de](http://www.ghv-versicherung.de)

#### **Ansprechpartner für Medien:**

#### **Pressekontakt:**

Diskurs Communication GmbH | Jürgen Scheurer | [presse@ghv-versicherung.de](mailto:presse@ghv-versicherung.de) | [ghv@diskurs-communication.de](mailto:ghv@diskurs-communication.de) | T 07254 951225 | M 0151 12135075

#### **GHV VERSICHERUNG:**

Unternehmenskommunikation | Martina Keck | [presse@ghv-versicherung.de](mailto:presse@ghv-versicherung.de) | T 06151 3603-212

*Die **GHV VERSICHERUNG** ist aus Überzeugung anders: Klein, schlagfertig und spezialisiert auf Versicherungslösungen für Mensch, Tier und Natur. Das öffentlich-rechtliche Unternehmen ist Deutschlands ältester Tierversicherer und Risikoträger für Haftpflicht, Kfz-, Unfall- und Tierversicherung. Zusammen mit exklusiven Kooperationspartnern bietet sie Versicherungslösungen in einer Hand.*