



12.2009

HOTELA KUNDENUMFRAGE 2009

Im September 2009 haben wir erneut eine Kundenzufriedenheitsumfrage lanciert. Die letzte Erhebung wurde im Oktober 2006 durchgeführt.

Rund 660 Unternehmen haben sich aktiv beteiligt. Im Verhältnis zu den 2'375 kontaktierten Kunden entspricht dies einem Rücklauf von rund 28% (2006 lag dieser bei 22%). Die Resultate sind aus qualitativer wie auch quantitativer Sicht repräsentativ.

Der ermittelte Kundenzufriedenheits-Index (KZI) stieg gegenüber der Umfrage aus dem Jahre 2006 nochmals um zwei Punkte auf 77 (Skala 100). Diese Entwicklung ist umso erfreulicher, da das aktuelle Umfeld im Gegensatz zur letzten Umfrage von den Auswirkungen der Finanz- und Wirtschaftskrise überschattet wurde. Auch der schon auf hohem Niveau liegende Kundenloyalitäts-Index (KLI) konnte nochmals verbessert werden. Dieser liegt aktuell bei 96 (gegenüber 95 aus dem Jahr 2006).

Wie auch bei der letzten Umfrage erhielt das Auftreten unserer Mitarbeitenden (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft usw.) die höchste Bewertung. Dieser Wert konnte gegenüber 2006 (80) sogar auf 84 gesteigert werden. Die Tatsache, dass die von uns gelebte Kundenorientierung auch spürbar vom Kunden empfunden wird, erfüllt uns mit Stolz und Dankbarkeit gegenüber allen unseren Mitarbeitenden.

Generell wurden in sämtlichen Bereichen die qualitativen Aspekte von unseren Kunden hervorgehoben. In allen Befragungskategorien konnte eine Verbesserung erkannt werden. So finden auch 89% unserer Kunden, dass wir uns in den letzten drei Jahren wiederum positiv weiterentwickelt haben.

Die Umfrage aus dem Jahr 2006 liess uns insbesondere Verbesserungspotential bei den Abwicklungsmodalitäten erkennen. Die darauf eingeführten Verbesserungen zeigen Wirkung. Im Jahr 2009 stieg der Zufriedenheitswert betreffend Abwicklungsmodalitäten von 71 auf 76.

Sehr erfreulich sind auch die von unseren MIRELA-Kunden erhaltenen Werte. In sämtlichen Kategorien liegt die Zufriedenheit weit über dem Durchschnitt. Dies zeigt uns auf, dass der mit der Plattform MIRELA geschaffene Mehrwert für den Kunden einen ganz klaren Vorteil darstellt.

Die Bündelung sämtlicher vom Arbeitgeber sicherzustellenden Personenversicherungen bei einem Partner stösst, laut Umfrage, weiterhin auf sehr grosses Interesse. Unser Augenmerk wird in den nächsten Jahren prägnant auf der Optimierung der Synergien und der Vereinfachung im Bereich der administrativen Abwicklung liegen. Ein weiterer wichtiger Faktor, der von unseren Kunden geschätzt wird, ist das Angebot von Dienstleistungen, welche klar auf die branchenrelevanten Bedürfnisse abgestützt sind.

Wir möchten uns bei allen beteiligten Personen und Unternehmen herzlich für die Teilnahme bedanken. Die vielen Anregungen werden uns helfen, unserem Anspruch nach bestmöglicher Dienstleistungsqualität auch in Zukunft gerecht zu werden. Die erzielten Resultate sehen wir als Anerkennung wie aber auch als Verpflichtung für unsere Weiterentwicklung.

Die Gewinner unseres Wettbewerbes haben wir persönlich informiert.