SCHADEN.NEWS

19.05.2015

INNOVATION GROUP PRÜFT QUALITÄT MIT FINGIERTEN REPARATURFÄLLEN

Am Montag dieser Woche (18.05.2015) erreichte die rund 800 Kooperationsbetriebe von Innovation Group eine E-Mail aus der Zentrale in Stuttgart, in der der Schadensteuerer die Überprüfung der Kundenorientierung- und Servicequalität durch Testvermittlungen ankündigt. In dem Schreiben, das colornews.de vorliegt heißt es: „Mit dem heutigen Mailing möchten wir Sie über den Einsatz eines neuen Qualitätswerkzeuges der Innovation Group informieren. Basierend auf der jährlichen Kundenzufriedenheitsprüfung durch die TÜV SÜD GmbH erweitern wir die Überprüfung der Serviceorientierung aller unserer Kooperationsbetriebe, indem wir fingierte Reparaturfälle in Ihren Betriebe steuern."

VERSICHERER FORDERN DETAILLIERTEN NACHWEIS ÜBER GEWÄHRLEISTUNG DER QUALITÄT

Auf Nachfrage von colornew.de begründete Vorstandsmitglied Steffen Struwe den Schritt mit wachsenden Anforderungen des Marktes. „Wir haben das qualitätsorientierteste Werkstattnetz im deutschen Markt und wollen dieses Niveau auch künftig halten", erklärte er und fügte hinzu: „Viele Kfz-Versicherer werben offensiv mit hohen Servicestandards im Schadenfall, die in den Werkstätten auch umgesetzt werden müssen. Ein qualifizierter Nachweis darüber wird seitens der Assekuranzen immer stärker eingefordert. Deshalb steuern wir ab sofort fingierte Reparaturfälle in die Betriebe.

Diese Form der Überprüfung ist nun fester Bestandteil der Qualitätssicherung von Innovation Group.“

TESTVERMITTLUNGEN FINDEN IN EINIGEN BETRIEBEN IM GESAMTEN NETZ STATT

Steffen Struwe betonte, dass Testvermittlungen auch bei anderen Schadensteuerern üblich seien. „Wir werden jedoch nicht das ganze Jahr in jede Werkstatt fingierte Reparaturfälle steuern“, unterstrich das Vorstandsmitglied im Gespräch mit colornews.de. „Ich bin davon überzeugt, dass die Ergebnisse der Testvermittlungen aussagekräftig die hohen Service- und Qualitätsstandards unseres Werkstattnetzes dokumentieren.“

WORAUF KOMMT ES INNOVATION GROUP AN?

Im Fokus der „kontinuierlichen Verbesserung des Kundenservice“ stehen laut Innovation Group, die Kommunikation im Erstkontakt mit dem Kunden wie zum Beispiel Freundlichkeit, Flexibilität, das Eingehen auf Kundenwünsche bei der Terminierung, Abholung oder Übergabe des Ersatzwagens auch außerhalb der Öffnungszeiten. Darüber hinaus legt der Stuttgarter Schadensteuerer besonderen Wert auf aktives Kommunizieren der vereinbarten Serviceleistungen wie Hol- und Bringservice, 6 Jahre Garantie, kostenloser Ersatzwagen, kostenlose Innen- und Außenreinigung. Zudem wirft Innovation Group ein Augenmerk auf die „Schaffung von Mehrwerten gegenüber dem Kunden“ wie die Nennung einer Telefonnummer und Ansprechpartner bei aufkommenden Fragen, proaktive Rückmeldungen an den Kunden bei Terminverschiebungen und Änderungen. Innovation Group will mit den Testvermittlungen nach eigener Aussage im Grunde nur das Versprechen überprüfen, das die Werkstatt mit ihrem Leistungsangebot gegenüber dem Schadensteuerer gegeben hat.

Christian Simmert