

ZERTIFIKAT

für die

Baden-Württembergische Bank

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Kai Riedel".

Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH

April 2016

**RATING ZUR
GANZHEITLICHEN BERATUNG**

TESTURTEIL ZUR GANZHEITLICHEN BERATUNG DER BW-Bank

Die Gesamtnote **sehr gut** zur ganzheitlichen Beratung der BW-Bank setzt sich aus der ServiceRating-Beurteilung mit folgenden Dimensionen zusammen:

Servicemanagement

sehr gut

Ein funktionierendes Servicemanagement ist die grundsätzliche Voraussetzung für ein kundenorientiertes Dienstleistungsangebot. Nach Informationen aus dem Service-Audit – einer schriftlichen Befragung, Dokumentenanalyse, Management-Interviews und Ortsbesichtigungen – weist ServiceRating folgende Bewertungen für die vier Teilqualitäten des Servicemanagements aus:

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| • Serviceorientierung: | exzellent |
| • Strukturen und Prozesse: | sehr gut |
| • Information und Kommunikation: | sehr gut |
| • Personalmanagement: | sehr gut |

Service- und Beratungsleistungen

sehr gut

Für Kunden haben der Beratungsservice vor einem Vertrags- bzw. Kaufabschluss sowie die Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit bzw. nach dem Kauf eine große Bedeutung. Aus Marktforschungsergebnissen und Beraterinterviews weist ServiceRating folgende Bewertungen für die Teilqualitäten der Service- und Beratungsleistungen aus:

- | | |
|--|-----------|
| • Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung: | exzellent |
| • Kundenberatung: | sehr gut |
| • Kundenbetreuung: | sehr gut |

Servicewirksamkeit

sehr gut

Wirksame Servicebemühungen und -leistungen führen zu einem positiven Serviceerleben des Kunden. Nach Informationen aus dem Service-Audit und anhand von Marktforschungsergebnissen weist ServiceRating folgende Bewertungen für die Teilqualitäten der Servicewirksamkeit aus:

- | | |
|------------------------|-----------|
| • Kundenzufriedenheit: | sehr gut |
| • Kundenvertrauen: | exzellent |
| • Kundentreue: | sehr gut |