

Das sagen unsere Kunden: «Sehr hohe Servicequalität bei der CAP.»

Mai 2011
ZRRP200D

Die CAP Rechtsschutz hat seit Dezember 2009 die Kundinnen und Kunden nach ihrer Zufriedenheit befragt. Dank einem hohen Rücklauf lassen sich die Ergebnisse von 5400 Fragebogen aussagekräftig auswerten.

Unser Leistungsversprechen.

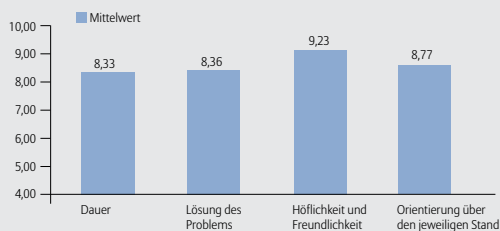
Leistungsversprechen der CAP stellen die Messlatte dar, an welcher sich die Zufriedenheit der Kundschaft messen lässt: einfache Erreichbarkeit, kompetente Dienstleistungen in hoher Qualität und offene Kommunikation. Gerade weil uns bewusst ist, dass der Umgang mit Rechtsfällen Emotionen freisetzt, legen wir auf Höflichkeit und freundlichen Umgang unserer Mitarbeitenden grossen Wert.

Ausgezeichnete Bewertung.

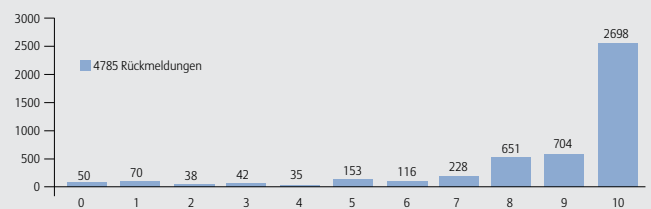
Die repräsentativen Ergebnisse der Befragung aus teilgedeckten und gedeckten Rechtsfällen erfüllen uns mit Stolz: 85% der 5400 Einsender geben uns ein sehr gutes Zeugnis. Die Noten betragen von 8 bis 10 auf einer Skala von 0 bis 10!

Wie beurteilen Sie die Bearbeitung Ihres Anliegens hinsichtlich ...?

(0 = völlig ungenügend, 10 = ausgezeichnet)



Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die CAP für eine Rechtsschutzversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen? (0 = überhaupt nicht wahrscheinlich, 10 = sehr wahrscheinlich)



Hohe Weiterempfehlungsquote.

Auf der hohen Kundenzufriedenheit lässt sich aufbauen, ist sie doch mit einer erfreulich hohen Weiterempfehlungsquote gekoppelt. Genau so wollen wir die positive Beurteilung verstehen: Sie freut uns sehr, und sie spornt uns zu weiteren Verbesserungen an.