

Informationen für unsere Mitglieder und Kunden.

Der Service steht im Fokus.

Oftmals stellt sich nach dem Abschluss von Versicherungen erst heraus, ob die Wahl die richtige war.

Hochglanzprospekte versprechen viel. Nicht immer stellt sich dann jedoch heraus, dass die Versprechen auch eingehalten werden.

„Service ist immer dann gut und wird auch als solcher wahrgenommen, wenn der Kunde zeitnah und fachlich-kompetent bedient wird.“

Viele der verehrten Leser/Leserinnen dieser Zeilen kennen das. Eine telefonische Nachfrage landet meist in einem Callcenter des Vertragspartners. Im Ergebnis „strandet“ der Anrufende eher und hat zunächst eine Menge Geduld mitzubringen. Ist die erste große Hürde geschafft und ein „Call-Agent“ erreicht, erfährt „man“ aber nicht unbedingt die Hilfe, die benötigt wird, mal ganz abgesehen von der fachlichen Qualifikation im Callcenter.

- **Wir von der Dolleruper müssen beim Thema „Callcenter“ –zum Glück und zum Vorteil unserer Kunden und Mitglieder– passen.**
- ⇒ **Ein Anruf bei uns führt dazu, dass die Anrufenden schnelle und kompetente Auskünfte und Hilfe erhalten. Unsere Sachbearbeiter*innen kennen sich aus, stecken im Thema und erteilen fundierte Auskünfte und geben auch gerne Tipps rund um alle Versicherungsthemen.**

Der Service steht im Fokus.

- Unsere Reaktionszeiten sind kurz und wir sind nah am Kunden.
- Ganz viele unserer Kunden und Mitglieder kennen wir persönlich und über sehr viele Jahre, manchmal sogar über Generationen.

Diese Kundennähe zahlt sich aus und hat sich bewährt.

Kunden bzw. Mitglieder sind bei uns keine „Nummer“ sondern Menschen, die sich vertrauensvoll an uns als Ihren Versicherer wenden und wertgeschätzt werden.

Wir haben den Anspruch, kompetente und schnelle Hilfe zu leisten und auf Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen.

Unsere „Service-Teams“ im Bereich „ *Vertrags- und Kundenservice* “ und auch im „ *Vertrieb* “ haben wir neu aufgestellt um diesem Anspruch gerecht zu werden.

Der Service steht im Fokus. Auch im Schadenfall.

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Schadenfall, melden diesen bei Ihrem Versicherer und dieser meldet sich schnellstmöglich bei Ihnen, so dass Sie absolut positiv von der schnellen Reaktion überrascht sind. So wird Ihnen sehr zeitnah konkrete Hilfe und Unterstützung angeboten.

Utopie? **Nicht bei der Dolleruper.**

Im Schadenfall stehen wir Ihnen mit „Rat und Tat“ zur Seite, organisieren im Bedarfsfall eine schnelle Vor-Ort-Hilfe durch kompetente und vertrauenswürdige Dienstleister.

Die „Schadenbetreuung“ erfolgt durch ein überschaubares Team das sich auskennt und meist auch direkt in die Bearbeitung involviert ist, so dass fundierte schnelle Hilfe geleistet wird.

Unsere „Service-Qualität“ überzeugt auch im Schadenfall.

Die Dolleruper.

EINFACH. BESSER VERSICHERT.