

ZERTIFIKAT

für die

RSD Reise Service Deutschland GmbH



Kai Riedel, Geschäftsführer

Dr. Franz Gresser, Geschäftsführer

Januar 2021

**RATING ZUR
SERVICEQUALITÄT**

TESTURTEIL ZUM KUNDENSERVICE DER RSD Reise Service Deutschland GmbH

Die Gesamtnote **sehr gut** zur Servicequalität der RSD Reise Service Deutschland GmbH 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:

- Kundenorientierung: sehr gut
- 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 weist ServiceRating folgende Bewertungen für die Teilqualitäten der Service- und Beratungsleistungen aus:

- Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung: gut
- 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: nicht erhoben
- Kundentreue: sehr gut

www.servicerating.de