

ZERTIFIKAT

für die

RSD Reise Service Deutschland GmbH



Dr. Franz N. Gresser, Geschäftsführer
ServiceRating Analyse und Beratung GmbH

Januar 2023

RATING ZUR SERVICEQUALITÄT

ServiceRating Analyse und Beratung GmbH
www.servicerating.de/rating

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 Teilqualitäten des Servicemanagements aus:

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

Service- und Beratungsleistungen **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: | 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

Grundlage der vorgenommenen Beurteilungen zur Service- und Beratungsqualität sind die Ergebnisse aus aktuellen Kundenbefragungen sowie einem Service-Audit. Auf Basis dieser Informationen vergibt die ServiceRating Analyse und Beratung GmbH eine nach bestem Wissen und Gewissen objektive Gesamtbeurteilung zur Servicequalität. Ein Rating zur Servicequalität ist eine Experten-einschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht vieler Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim Rating zur Servicequalität handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating Analyse und Beratung GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Weitere Informationen zur ServiceRating Analyse und Beratung GmbH, dem Beurteilungsverfahren und dem Rating-Ergebnis finden Sie unter www.servicerating.de.