

The background features a complex network of grey and blue lines connecting various circular icons. The icons include a double-headed arrow, a bar chart, a gear, a laptop, a document, an envelope, an open book, a magnifying glass, two people, a document with a checkmark, a document with a plus sign, a gear, a bar chart with an upward arrow, a document, a laptop, a bar chart, two people, a magnifying glass, a laptop, an open book, two people, and a bar chart.

Beratungsqualität prüfen – Beratungsqualität steuern.  
TÜVReflect. Die clevere Monitoring-Portallösung  
für Volksbanken vom TÜV Saarland.

PERMANENTES  
KUNDEN-FEEDBACK

Jederzeit abrufbar  
immer aktuell

# Das BVR-Konzept ist eine Sache. Das Monitoring eine ganz andere.

---

- Sie wollen Beratungsqualität mess- und steuerbar machen?
- Sie wollen eine deutlichere Struktur in der Beratung?
- Sie wollen sicherstellen, dass in allen Filialen, bei allen Beratern, mit der gleichen von Ihnen definierten Qualität beraten wird?
- Sie möchten Rechtssicherheit für Ihre Berater?
- Sie möchten den Beratern die Ängste nehmen, die durch die „Sünderdatei“ der BaFin entstanden sind?
- Sie möchten einfach Ihre Kunden gut beraten und Ihren Qualitätsanspruch in der Beratung mit Leben füllen?

Das neue BVR-Konzept „Beratungsqualität“ gibt Ihnen dazu alle Möglichkeiten. TÜVReflect vom TÜV Saarland hilft Ihnen dabei, Ihren Fortschritt jederzeit zu überwachen und zu dokumentieren. Vollautomatisch, immer aktuell und ohne großen Implementierungsaufwand.

# Wir machen Ihre Ziele messbar. Jeden Tag. An jedem Ort. Immer verfügbar.

---

TÜVReflect vom TÜV Saarland ist ein Monitoring- und Reporting-Tool, das es Ihnen ermöglicht, alle relevanten Parameter permanent zu überwachen. Egal, ob es um die Zufriedenheit Ihrer Kunden geht oder um andere Ziele.

Mit TÜVReflect bekommen Sie per Mausklick z. B. Antworten auf die Fragen:

- Erfolgt die Beratung auch in der Praxis so, dass Kunden auf den Monitor sehen können?
- Werden die Kunden wirklich mit Namen begrüßt?
- Wie zufrieden sind unsere Kunden mit unserer Beratung TATSÄCHLICH?

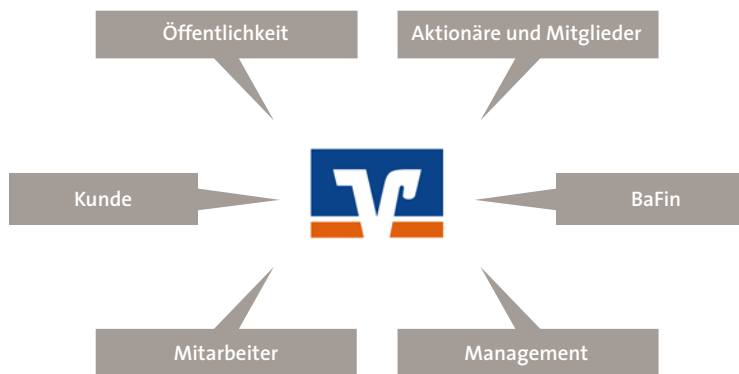
Auf Wunsch können Schwellenwerte definiert werden. Sinkt z. B. die Zufriedenheit der Kunden



unter einen definierten Wert oder bleiben vereinbarte Aktionen aus (z. B. Kunde wird nicht mehr per Hanschlag begrüßt), werden Sie automatisch informiert. Da die Daten immer tagesaktuell sind, können Sie schnell und effektiv auf Probleme reagieren.

# Beratungsqualität im Kundenverkehr?

Eine Frage der Perspektive.



**Jeder der Protagonisten hat einen anderen Blick auf die Beratungsqualität.** Bei der BaFin steht die rechtskonforme Beratung im Fokus. Das Management denkt mehr prozessorientiert. In der Öffentlichkeit wird die Verständlichkeit von Verträgen immer häufiger diskutiert. So unterschiedlich wie die Perspektiven sind, so unterschiedlich müssen die Methoden zur Qualitätssicherung sein.

Geht es um die inneren Prozesse und Abläufe, sind interne oder externe Audits erste Wahl. Möchten Sie aber wissen, was der Kunde denkt, kann Ihnen nur einer die richtige Antwort liefern: Der Kunde selbst.

## Beratungsqualität permanent messen.

Veränderungen kontinuierlich ablesen.



**Womit?** Mit der cleveren Portallösung für das kontinuierliche, DIREKTE Monitoring der Kundenzufriedenheit – vom TÜV Saarland

**Wie?** Per Online-Befragung via E-Mail-Einladung

**Was?** Objektive, aussagekräftige, permanente Zufriedenheitsmessung

# Clever ausgeTÜVtelt:

## Der Ablauf der Befragung.

---

- Nach dem Beratungsgespräch erhält der Kunde eine E-Mail mit einem Link, der ihn zur Befragung führt.
- Die Befragung füllt er online aus.
- Sie kann auch unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt beendet werden.
- Die Daten werden beim TÜV Saarland gesammelt.

- Sicherungsmechanismen garantieren, dass keine Doppelteilnahmen stattfinden können.
- Sie können die aktuellen Ergebnisse, die Entwicklung und die Anzahl der Rückläufer jederzeit einsehen.



## Sofort startbereit.

## TÜVReflect benötigt kaum Vorbereitung.

---

**TÜVReflect ist eine fertige Lösung, die sehr schnell und ohne großen Aufwand implementiert werden kann.**

- Fertig ausgearbeiteter Fragebogen, basierend auf den Phasen des Beratungsgesprächs.
- Einladungsversand durch Sie selbst oder auf Wunsch durch den TÜV Saarland.
- Fertiges Auswertungsportal für den jederzeitigen Abruf Ihrer aktuellen Ergebnisse.

**Fazit: Sehr geringer interner Aufwand für Sie.**



# Immer alles auf dem Schirm: Status – Filialen – Mitbewerber.

Management Summary – Alle wichtigen Werte im Überblick:

**Branche:**  
Volksbanken

**Unternehmen:**  
Volksbank Muster



[Export als PDF auf Knopfdruck](#)

Unternehmen	Branche	Unternehmens-ID	Datum
Volksbank Muster	Volksbanken	7569	25.06.2015

Angaben zur Stichprobe

Unternehmensbewertungen Banken gesamt:	55321
Unternehmensbewertungen Volksbank Muster:	10205

[Aktuelle Anzahl an Bewertungen](#)

Branchenranking (1. Quartal 2015)

Volksbank Primus	Platz 1	(Branchenprimus)
Volksbank Muster	Platz 3	(eigene Platzierung)

[Wettbewerbs- oder Filialvergleich](#)

Net Promoter Score (NPS)

Volksbank Primus	53,2
Volksbank Muster	25,3
Durchschnitt	33

[Weiterempfehlungsbereitschaft](#)

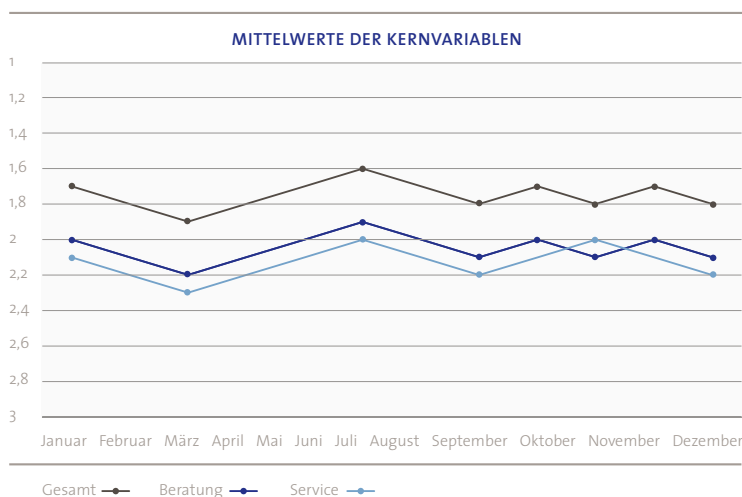
  

Zusammenfassung der Hauptergebnisse

	Vorletztes Quartal	Letztes Quartal	Trend
Gesamtzufriedenheit	1,9	1,7	↑ 0,2
Beratungsqualität	1,9	1,8	↻ 0,1
Servicequalität	2	2,1	↓ -0,1

[Ergebnistrends, auch im Branchenvergleich](#)

## Charts zu Einzelfragen oder im Gesamtüberblick – Mit frei wählbarem Analysezeitraum auf Knopfdruck



- Um schnell Berichte zu erstellen oder sich einen grafischen Überblick zu verschaffen, sind frei konfigurierbare Charts ideal
- Meinungsentwicklungen zu unterschiedlichen Fragen können im für Sie relevanten Zeitraum beobachtet werden – separat oder im Gesamtüberblick
- Download oder Export der frei konfigurierten Grafik per Knopfdruck

# Die Kundenzufriedenheit ist enorm wichtig. Davon zu berichten auch.

## Beispiel: Darstellung der Kundenbewertung als Qualitätsreferenz im Web

Die wichtigsten Ergebnisse können auf Wunsch auf der Website der Bank oder einer anderen Website automatisiert eingebunden werden – wahlweise als Bewertungsergebnisse (Noten), als Grafiken oder als Kommentare (wie hier im Beispiel).



- CosmosDirekt ist Deutschlands führender Direktversicherer und weltweit der größte Direktversicherer im Bereich „Leben“.
- Um Transparenz und Vertrauen zu schaffen und um Kundenbewertungen zu generieren, setzt CosmosDirekt seit November 2014 das TÜV-Befragungsportal ein.
- Die Ergebnisse werden auf der Website dargestellt und mit dem TÜV Saarland Logo als Beleg der Unabhängigkeit der Befragung versehen.
- Ergebnis: Steigerung der Conversionrate auf der Website

## Beispiel: Darstellung der Kundenbewertung als Gesamtergebnis in der Kundenzeitschrift

Ihre Ergebnisse können auch in einem Newsletter, einer Kundenzeitschrift oder in einer TÜV-Datenbank für Befragungsergebnisse (mit TÜV Saarland Logo und Verweis auf die Datenbank) veröffentlicht werden.



### Und so funktioniert es:

- Sobald genügend Ergebnisse vorliegen, erstellt der TÜV Saarland einen offiziellen Ergebnisbericht.
- Sie können mit dem TÜV Saarland Logo werben und auf die Fundstelle des Berichtes verweisen.
- Die wichtigsten Ergebnisse der Kernfaktoren werden unter der Berichtsnummer auf der Berichtsdatenbank des TÜV Saarland zugänglich gemacht.
- Ausgewählte Ergebnisse können Sie auch in Ihren eigenen Medien kommunizieren.

# Die clevere Monitoring-Portallösung.

## Exklusiv für Banken und Versicherungen.

---

Wir haben das Messen der Beratungsqualität für Banken und Versicherungen extrem einfach gemacht. Mit einer cleveren Monitoring-Portallösung für ein kontinuierliches Meinungsbild von Kunden, die eine Beratung in Anspruch genommen haben (z. B. zu Vermögen, Absicherung, Vorsorge, Immobilien oder Liquidität).

### Die Vorteile im Überblick

- Permanente Zufriedenheitsmessung in Echtzeit
- Bequeme Online-Befragung via E-Mail-Einladung
- Alle Daten stets aktuell – keine Wartezeiten auf Ergebnisse
- Objektive Ergebnisse – alle Veränderungen kontinuierlich ablesbar
- Zugriff auf die aktuellen Befragungsergebnisse via Online-Portal – zu jeder Zeit, an jedem Ort
- Ergebnisberichte auch als PDF oder Excel-Liste exportierbar
- Imagegewinn durch Kommunikation der Befragungsergebnisse
- Bei Teilnahme mehrerer Volksbanken anonymisierte Wettbewerbsvergleiche möglich (zum Besten, zum Durchschnitt usw.)
- Sehr moderate Investitionskosten





# Sie möchten wissen, was Ihre Kunden über Ihre Beratungsqualität denken?

Wir auch. Denn: Kundenzufriedenheit ist unser Job.

---

Erfolgreich ist, wer seine Kunden versteht und zufrieden macht. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten.

**Wir freuen uns auf Ihren Anruf.**

*„Über 90 % aller Unternehmen, die bei Kundenzufriedenheitsanalysen unserer Kompetenz vertrauten, konnten sich in den Folgebefragungen verbessern.“*

Bianca Schwiering  
Leiterin Marktforschung

## Der TÜV Saarland.

Von der Prüfinstanz zum modernen Dienstleister.

---



Früher als DIE technische Prüfinstitution bekannt, hat sich der TÜV Saarland zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt, das die Erfahrung und Kompetenz der Ingenieure und Ökonomen in den Dienst der Kundenunternehmen stellt. Nicht als strenge Kontrolleure mit erhobenem Zeigefinger, sondern als beratende Partner, die aktiv dazu beitragen, Prozesse und Leistungen zu verbessern und zu optimieren.



Am TÜV 1  
66280 Sulzbach  
Tel. +49 6897 506-96  
Fax +49 6897 506-575  
reflect@tuev-saar.de  
www.service-tested.de