

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