

# 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:

## Service- und 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

## Service- und 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](http://www.servicerating.de)

# Siegelverlängerung

für die

## RSD Reise Service Deutschland GmbH

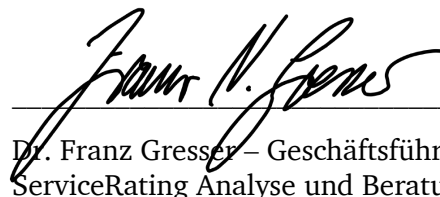


Die ServiceRating Analyse und Beratung GmbH bestätigt die Verlängerung der Siegellaufzeit im Rahmen des Ratings zur Servicequalität bis zum

**31.01.2023**

18.01.2022, Köln

(Datum, Ort)

  
Dr. Franz Gresser – Geschäftsführer der  
ServiceRating Analyse und Beratung GmbH