

## PRESSEMITTEILUNG

### PLUSCARD erhält Bestnoten Kundenzufriedenheitsumfrage zeichnet positives Unternehmensbild

Saarbrücken (PLUSCARD/25. Januar 2013)

Für die neue Auflage der Kundenzufriedenheitsumfrage beauftragte PLUSCARD erneut das Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung (IMK) aus Erfurt. Das Ergebnis zeigt deutlich: Der Kreditkarten-Dienstleister erreicht in allen Disziplinen Höchstnoten. Sowohl bei den direkten Kunden, den Sparkassen und Banken als auch bei den Endkunden, die eine Kreditkarte besitzen.

Im Herbst 2012 führte PLUSCARD eine umfassende Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Befragt wurden zwei Kundengruppen: Zum einen die direkten Kunden (die Sparkassen und Banken) und zum anderen die Endkunden- Hier handelt es sich um die Kunden der Sparkassen und Banken, die eine Kreditkarte besitzen und somit den telefonischen Service von PLUSCARD nutzen.

Unter den 500 Ansprechpartnern der rund 200 Sparkassen- und Bankkunden wurde die Befragung mittels einer Online-Befragung durchgeführt. Bei den Endkunden, die den telefonischen 24-Stunden-Service von PLUSCARD genutzt haben, wurde nach dem Gespräch eine direkte Verbindung zur telefonischen Umfrage hergestellt.

„Wir freuen uns über die sehr guten Ergebnisse unserer Kundenzufriedenheitsumfrage. Sie ist ein wichtiges Instrument, welches wir seit vielen Jahren verwenden. Für ein Dienstleistungsunternehmen wie unseres ist es wichtig, das Fremdbild genau zu kennen, um unseren hohen Ansprüchen nach erstklassigem Service in allen Geschäftsbereichen stets aufs Neue gerecht zu werden.“, erläuterte Thomas Maas, Geschäftsführer von PLUSCARD, die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage.

In den drei Kategorien Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung und Wiederwahlwahrscheinlichkeit bewerten die befragten Institute PLUSCARD durchweg mit guten und sehr guten Noten. [Übersicht Gesamtzufriedenheit Banken und Sparkassen Grafik, druckfähige Grafik auf Anfrage]



„Die Ergebnisse helfen uns an vielen Stellen das weiterzuverfolgen, was wir bereits angefangen haben. Aber es gibt auch hilfreiche Impulse, die neu für uns sind. Für diese sind wir besonders dankbar, denn im normalen Alltagsgeschäft fehlt oft der Raum für solche Anregungen.“, so Carsten Oppelt, Prokurist und Bereichsleiter Markt, PLUSCARD GmbH.

Was die Zufriedenheit der Karteninhaber (Endkunden) angeht, sind die Ergebnisse ebenfalls im Einser-Bereich. Das Niveau liegt bei jedem abgefragten Aspekt sehr hoch. Insgesamt kommt man im Mittel auf die Note 1,66 in der Gesamtzufriedenheit. [Übersicht Gesamtzufriedenheit Endkunden Grafik, druckfähige Grafik auf Anfrage]



„Rund 90 Prozent der Endkunden würden PLUSCARD weiterempfehlen. Das ist ein Wert, den ein Servicedienstleister selten erreicht. Dies spricht für unsere Investition in die fachliche Einarbeitung der neuen Mitarbeiter, aber auch die kontinuierlichen Schulungen und Weiterbildungen für die Serviceangestellten.“, kommentiert Christian Hallebach, Bereichsleiter Service, die Ergebnisse für seine Teams.

Bei Rückfragen Ihrer Redaktion wenden Sie sich bitte an:  
Nadine Alles-Berberich  
PLUSCARD Service-Gesellschaft für Kreditkarten-Processing mbH  
Martin-Luther-Straße 12  
66111 Saarbrücken  
Telefon: (06 81) 93 76-4012  
Telefax: (06 81) 93 76-29-4012  
E-Mail: [nadine.alles-berberich@pluscard.de](mailto:nadine.alles-berberich@pluscard.de)

Gerne senden wir Ihnen auf Anfrage diese und weitere Grafiken zur Kundenzufriedenheitsstudie und ebenfalls druckfähiges Bildmaterial von PLUSCARD zu.