



## Die Kundschaft erteilt PUBLICA Bestnoten!

PUBLICA führt regelmässig Kundenbefragungen durch, um ihre Dienstleistungsqualität zu sichern und bei Bedarf stärken zu können. Mit der Befragung der Arbeitgebenden vom Frühsommer 2014 sollte spezifisch deren Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und der Kundenkommunikation von PUBLICA eruiert werden.

Angeschrieben wurden 76 HR-Verantwortliche der Arbeitgebenden und die 28 Präsidiumsmitglieder der paritätischen Organe der angeschlossenen Vorsorgewerke. Die Rücklaufquote betrug gerundet erfreuliche 75 Prozent seitens der Arbeitgebenden bzw. 25 Prozent seitens der Präsidien der paritätischen Organe. Die fachliche Beratung bei der Durchführung und die unabhängige Auswertung der Kundenbefragung erfolgte durch das Schweizer Marktforschungsunternehmen Constant Dialog AG. Die folgende kurze Zusammenfassung basiert auf dem Bericht der Constant Dialog AG; die in Anführungszeichen gesetzten Begriffe sind Zitate daraus.

### **Grosse Kundenzufriedenheit und Kundenbindung!**

Die Befragungsergebnisse attestieren PUBLICA eine ausserordentlich hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Drei Viertel der Kundinnen und Kunden sind «begeistert» von der Dienstleistungsqualität, die ihnen PUBLICA bietet. In den Zahlen einer 10er-Skala ausgedrückt, bedeutet dies einen Durchschnittswert von 8,5 bezüglich Dienstleistungsqualität und 8,6 bezüglich Kundenkommunikation. Begründet wird diese Bewertung mit der «äusserst professionellen Art und Weise», wie die Kundenkontakte gestaltet werden. Von Einzelmeinungen abgesehen, war das Antwortverhalten sehr einheitlich.

Auf besondere Erfahrungen mit PUBLICA angesprochen, nannte ein Drittel der Befragten ein konkretes Ereignis, das sie von PUBLICA zu «begeistern» vermochte. Gemeinsame Merkmale aller positiven Erfahrungen sind die überdurchschnittliche Hilfsbereitschaft sowie der «prompte und verlässliche» Kundenservice von PUBLICA. An eine Erfahrung, die sie ärgerte, haben sich vier Personen erinnert.

Laut den Umfrageresultaten besticht PUBLICA weiter durch den leichten Zugang zu den Kontaktpersonen, die kurze Reaktionsdauer und die Lösungsorientiertheit der Kundenberaterinnen und Kundenberater. Ausserordentlich gut schneidet PUBLICA auch beim persönlichen Kontakt ab. Sieben von acht Aspekten bezüglich Kontaktqualität erreichen auf einer 10er-Skala einen Wert von über 9, die Reaktionsfähigkeit sogar 9,7. Darunter liegt nur die Erklärungskompetenz, aber mit 8,8 noch immer auf einem sehr guten Niveau.

PUBLICA freut sich sehr über die guten Noten der Kundschaft. Dass unsere Leistungen geschätzt werden, ist für uns ein zusätzlicher Ansporn, die Qualität unserer Dienstleistungen und unserer Kundenkommunikation zu halten, nach Optimierungspotential zu suchen und mit entsprechenden Massnahmen an der Qualität zu feilen. Dazu brauchen wir unsere Kundschaft – Ihr Vertrauen und Ihre Bereitschaft zur guten Zusammenarbeit. Wir bedanken uns ganz herzlich dafür, und an dieser Stelle insbesondere auch für Ihre Teilnahme an der Kundenbefragung.

[zurück](#)

13.08.2014