

NATIONAL-BANK erhält erneut das Gütesiegel „sehr gut“ der ServiceRating GmbH



Bereits zum zweiten Mal in Folge erzielt die NATIONAL-BANK AG die Note „sehr gut“ im Rating ihrer Servicequalität. Die unabhängigen Analysten der ServiceRating GmbH prüften erneut die drei Qualitätsdimensionen des Kundenservices der NATIONAL-BANK: Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit. Im Vergleich zum Vorjahr konnte sich die NATIONAL-BANK in einigen Teilnoten sogar noch verbessern.

Grundvoraussetzung für einen herausragenden Kundenservice ist zu allererst ein gut aufgestelltes und kundenorientiertes Servicemanagement. In dieser Qualitätsdimension erreicht die NATIONAL-BANK die Note „exzellent“.

„Bei der NATIONAL-BANK ist Kundenorientierung Teil der gelebten Unternehmenskultur. Das Gütesiegel sehen wir als Bestätigung für unsere kontinuierliche Serviceorientierung, bei der die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen im Fokus steht“, erläutert Dr. Thomas A. Lange, Sprecher des Vorstandes der NATIONAL-BANK AG, die Bedeutung der Auszeichnung.

Auch im direkten Kundenkontakt überzeugen die Service- und Beratungsleistungen der NATIONAL-BANK. ServiceRating vergibt hier die Note „sehr gut“. Über 80 Prozent der Kunden sind mit der Beratung durch die NATIONAL-BANK zufrieden; begeistern kann insbesondere die exzellente Fachkompetenz der Berater. Zusagen der NATIONAL-BANK an ihre Kunden haben eine hohe Verbindlichkeit und werden aus Kundensicht verlässlich eingehalten. Anliegen der Kunden werden zuverlässig, schnell und unbürokratisch bearbeitet. „Unsere Kunden wissen, dass sie mit uns einen verlässlichen Partner haben. Das „Zeichen guter Partnerschaft“ ist für uns Anspruch und Verpflichtung zugleich - auch in schwierigen Zeiten“, betont Lange.

Qualitätsmerkmal	Bewertung
Servicemanagement	exzellent
Service- und Beratungsleistung	sehr gut
Servicewirksamkeit	sehr gut

Ebenfalls mit „sehr gut“ bewertet wurde die Servicewirksamkeit der NATIONAL-BANK, also die Wahrnehmung der Service- und Beratungsleistungen und des Servicemanagements. 85 Prozent der Kunden sind von der Kundenorientierung der NATIONAL-BANK überzeugt und

Pressemitteilung vom 10. Juli 2009



geben an, dass sie sich dort gut aufgehoben fühlen; 4 von 5 Kunden wollen die NATIONAL-BANK auch Freunden und Bekannten empfehlen.

Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.

Ihr Ansprechpartner: Klaus Frick - Pressesprecher

NATIONAL-BANK Aktiengesellschaft, Theaterplatz 8, 45127 Essen,
Telefon: 0201 8115-229; Telefax: 0201 8115-535;
E-Mail: klaus.frick@national-bank.de

NATIONAL-BANK AG

Die NATIONAL-BANK ist eine der bundesweit führenden unabhängigen Regionalbanken für anspruchsvolle Firmen- und Privatkunden. Die Zentrale ist in Essen. Das Institut betreut mit mehr als 800 Mitarbeitern über 100.000 Kunden an über 20 Standorten in Nordrhein-Westfalen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2008 präsentierte die NATIONAL-BANK ein gutes Ergebnis. Die Bilanzsumme konnte erstmals auf über 4 Mrd. € gesteigert werden und das Betriebsergebnis liegt um 10 % über dem Vorjahresniveau. Mit der Zahlung einer Dividende in Höhe von 1,- € beweist das Kunden getragene Geschäftsmodell erneut seine Stärke.