

## PRESSEMITTEILUNG

**Zertifizierung nach Kundenbefragung:**

**TÜV SÜD bewertet Kundenzufriedenheit bei Carglass erneut mit „sehr gut“**



TÜV-geprüfte Kundenzufriedenheit: Carglass-Service erneut mit „sehr gut“ bewertet.

**Köln, 08. August 2016.** Carglass ist dieses Jahr erneut vom TÜV SÜD im Bereich „Kundenzufriedenheit im Service“ geprüft und mit „sehr gut“ bewertet worden. Insgesamt wurden über 53.000 Verbraucherstimmen zur Auswertung hinzugezogen, die in den vergangenen zwölf Monaten Kunde beim Fahrzeugglasspezialisten waren. Die Analyse und Benotung erfolgte auf einer TÜV-Skala von eins („vollkommen zufrieden“) bis fünf („unzufrieden“). In Sachen „Gesamtzufriedenheit“ erhielt Carglass die Note 1,38 und konnte sich damit seit der letzten Überprüfung vor zwei Jahren noch weiter steigern. Hervorragend schnitt der Fahrzeugglasspezialist mit der Note 1,26 auch beim „Kundenservice“ ab.

Einen absoluten Spitzenwert erzielte das Unternehmen ebenfalls bei der Weiterempfehlungsquote. Laut TÜV-Auswertung würden 97,7 Prozent der Befragten Carglass zum Beispiel einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen. Ferner sind die Kunden auch weiterhin besonders zufrieden mit der Pünktlichkeit der Leistungsdurchführung, Freundlichkeit, Einsatzbereitschaft und Professionalität der Mitarbeiter sowie der Qualität der Durchführung einer Reparatur bzw. eines Neueinbaus ihres Fahrzeugglases. Hervorzuheben ist hierbei, dass die Mitarbeiterprofessionalität sowie die Beratung und Qualität der Arbeitsleistung von Carglass-Kunden 2016 noch positiver wahrgenommen wurde als bei der letzten Erhebung.

## **TÜV-SÜD-Zertifizierung für Kundenzufriedenheit**

Die Auswertung im Rahmen der TÜV-SÜD-Zertifizierung\* beinhaltet den gesamten Kundenerlebnisprozess vom Erstkontakt über die tatsächliche Leistung bis hin zum After-Sales-Service. Auch das Thema Beschwerdemanagement fließt mit ein. Die Leistung „TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit“ richtet sich laut Prüfer an „Unternehmen, deren erklärtes Ziel es ist, das Management der Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu sichern und auszubauen“.

„Das Ziel, Kunden von unserem Service zu begeistern, ist Kern unserer Unternehmensphilosophie. Deshalb arbeiten wir kontinuierlich daran, das Serviceerlebnis für unsere Kunden zu verbessern“, erklärt Matthias Rolinski, Customer Director bei Carglass. Die regelmäßige Prüfung durch den TÜV SÜD und die Ergebnisse seien für ihn zugleich Ansporn und Bestätigung, den richtigen Weg zu gehen.

\* Weitere Informationen zur Zertifizierung unter: [www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo](http://www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo).

## **Über Carglass**

Carglass in Deutschland ist Spezialist für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. In Deutschland beschäftigt Carglass rund 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon sind circa 1.500 speziell geschulte Carglass-Monteurs. Mehr als 300 Mitarbeiter arbeiten in der Hauptverwaltung in Köln, über 200 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center (Call Center) beschäftigt. Das Unternehmen bearbeitet rund 1,2 Mio. Kundenkontakte pro Jahr und hilft Autofahrern in ganz Deutschland, entweder in einem der 330 Service Center oder unterwegs mit mehr als 380 mobilen Einheiten.

Carglass gehört seit 1990 zur internationalen Belron-Familie und firmiert seit 1993 als Carglass GmbH. Belron ist weltweit das größte auf die Behebung von Fahrzeugglasschäden spezialisierte Unternehmen. Die Gruppe beschäftigt weltweit in etwa 25.600 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte hochqualifizierte Monteure sind, und ist in mehr als 30 Ländern auf fünf Kontinenten aktiv. Im Jahr 2015 erzielte das Unternehmen mit rund 11 Millionen Reparaturen und Neueinbauten von Fahrzeugglas weltweit einen Umsatz von über 3,1 Milliarden Euro.

Weitere Informationen und druckfähiges Bildmaterial für Journalisten unter: <http://presse.carglass.de>

### **Pressekontakt:**

Carglass-Pressestelle  
c/o Weber Shandwick  
Alexandra Stroh  
Hohenzollernring 79-83  
50672 Köln

Tel.: 0221 / 949918-75 /-30  
Fax: 0221 / 949918-10  
E-Mail: [astroh@webershandwick.com](mailto:astroh@webershandwick.com)

### **Verantwortlich:**

Carglass Deutschland  
Matthias Rolinski  
Customer Director  
Godorfer Hauptstr. 175  
50997 Köln

Tel.: 02236 / 96 206-240  
Fax: 02236 / 96 206-362  
E-Mail: [presse@carglass.de](mailto:presse@carglass.de)