

8 ud af 10 vil anbefale Tjenestemændenes Forsikring

For tredje år i træk scorer Tjenestemændenes Forsikring højt i MATI kundetilfredshedsundersøgelsen. 8 ud af 10 kunder vil anbefale Tjenestemændenes Forsikring til deres familie og kolleger, og generelt vidner undersøgelsen om tilfredse og loyale kunder.

Af Rasmus Damkjær

- Vi er glade for endnu engang at ligge højest i tilfredshedsundersøgelsen. Det er nu engang tilfredse kunder, vi lever af, siger direktør i Tjenestemændenes Forsikring Jesper Joensen.

Han refererer til den seneste MATI-undersøgelse, der viser, at Tjenestemændenes Forsikring har de mest loyale og tilfredse kunder. Undersøgelsens resultater er et klap på skulderen til medarbejderne i Tjenestemændenes Forsikring, og det motiverer i det daglige arbejde.

En motiverende undersøgelse

Kundebetjener Anne-Mette Lykkegaard Bonnemann er ikke overrasket over undersøgelsens konklusioner, for hun oplever i sit daglige arbejde, at langt de fleste kunder er tilfredse.

- Når jeg ved, at vi overvejende har tilfredse kunder, motiverer det mig til at yde en ekstra indsats. Det er rart at vide, at man gør en forskel. Det gør mig glad, og det smitter af på kunderne, siger hun.

Et klap på skulderen

Undersøgelsen bekræfter altså ifølge Anne-Mette Lykkegaard Bonnemann, at kunderne værdsætter Tjenestemændenes Forsikrings produkter og service, og hendes chef Jesper Joensen er glad for det ekstra klap på skulderen.

- Det er rart at få bekræftet, at vi har et produkt, som kunderne er glade for. Det motiverer os til fremover at knokle for kunderne og levere den bedst mulige service, slutter han.

Samarbejdspartneren mener

”Undersøgelsens resultater bekræfter den opfattelse, vi allerede har af Tjenestemændenes Forsikring, nemlig at det er en god samarbejdspartner, der tilbyder nogle gode produkter til konkurrencedygtige priser. Det er et samarbejde, der er til gavn for begge parter, og jeg kan kun nikke genkendende til konklusionerne i undersøgelsen”.

- Ole Pedersen, samarbejdspartner Dansk Told- og Skatteforbund

Kunden mener

”Jeg har altid anbefalet Tjenestemændenes Forsikring til mine kolleger, primært i forbindelse med grundkurser, jeg har afholdt for nyansatte i posten. Jeg er sikker på, at der den vej er mange, der har tegnet forsikring hos Tjenestemændenes Forsikring. Desuden har jeg talt varmt for Tjenestemændenes Forsikring til mine børn og deres kærester. Jeg er en meget tilfreds kunde – for eksempel fordi der på de fleste forsikringer ikke er nogen selvrisko, og så kan ingen andre

forsikringselskaber matche prisen. Ved de få skader, jeg har haft, har jeg heller aldrig haft problemer – jeg har fået en professionel behandling”.

- Lone Irene Skov Larsen, medlem af 3F Post, kunde hos Tjenestemændenes Forsikring siden 1995

Forsikringstillidsmanden mener

” Jeg oplever selv, at langt de fleste, der ringer til mig for at få tilbud på forsikring, har fået anbefalet Tjenestemændenes Forsikring af deres kolleger, så på den måde kan jeg genkende undersøgelsens resultater. Jeg fornemmer i mit daglige arbejde, at kunderne generelt er glade og tilfredse, og det viser også, at vi leverer kvalitet i forhold til mange andre selskaber”.

- Erik Oscar Larsen, forsikringstillidsmand DSB

Fakta om Trygs MATI (Markeds- og tilfredshedsundersøgelse)

MATI-undersøgelsen er udført for Tryg af analysebureauet Enalyzer efter EPSI og ESOMAR standarder. 4.167 personer udvalgt repræsentativt for den danske befolkning har fra december 2011 til januar 2012 deltaget i analysen der er gennemført på web. Ved at bruge den model er det muligt at skille resultaterne ad, så svarene specifikt går på Tjenestemændenes Forsikring.

Hovedkonklusionerne i undersøgelsen for Tjenestemændenes Forsikring er følgende:

- Tjenestemændenes Forsikring har et af markedets højeste niveauer af kundeloyalitet og kundetilfredshed
- 82 % vil anbefale Tjenestemændene til andre.
- Tilfredsheden med skadebehandling og erstatning falder lidt, hvilket primært skyldes skaderne ved skybruddet i 2011. Tilfredsheden ligger dog fortsat blandt de højeste for hele branchen.

Fototekst: **Kundebetjener Anne-Mette smiler fordi kunderne er tilfredse – det motiverer.**