



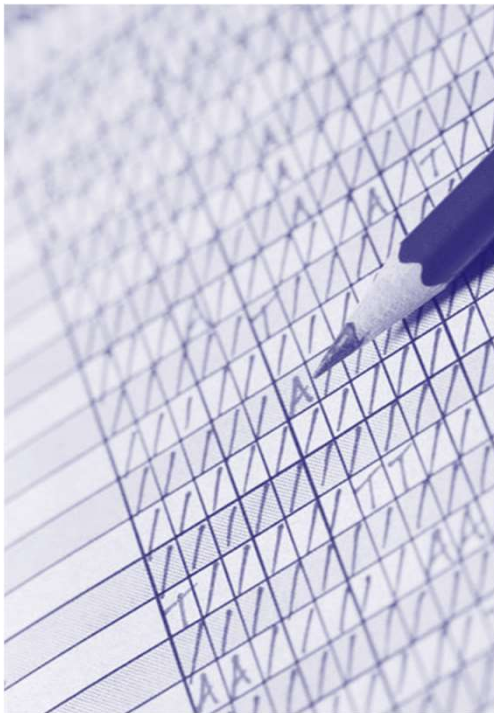
Zertifizierungsergebnis
TÜV Kundenzufriedenheit
der TELIS FinancialServicesHolding AG

gültig für:

TELIS FINANZ Vermittlung AG

August 2024

Zertifizierungsrichtlinien:



TÜV Kundenzufriedenheit basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:

- Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:
Auf der 5-stufigen Skala muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.

- Weiterempfehlungsbereitschaft:
Die Weiterempfehlungsbereitschaft für das Unternehmen muss mindestens 70 % betragen.

- Mittelwert Zertifizierungskriterien:
Die Zertifizierungskriterien müssen im Mittelwert mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreichen.

Untersuchungsdesign:























- Online-Befragung der Kunden der TTELIS FinancialServicesHolding AG .
- An der Befragung nahmen 436 Personen teil.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
 - Gesamturteil
 - Beurteilung der Einzelkriterien
 - Statistischen Merkmalen
 - Prüfung des Erreichens der Zertifizierungskriterien











Die Zertifizierungskriterien:

- Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Verständliche und klare Kundenkommunikation
- Kundenservice insgesamt
- Zuverlässigkeit und Fairness des Unternehmens
- Preis- / Leistungsverhältnis
- Weiterempfehlungsbereitschaft

Zufriedenheit Zertifizierungskriterien:

			Prozent	Mittelwert
Gesamtzufriedenheit	vollkommen zufrieden		46,7%	1,7
	2		38,6%	
	3		10,7%	
	4		1,9%	
	unzufrieden		2,2%	
Auswahl von Produkten und Lösungen	vollkommen zufrieden		66,7%	1,5
	2		21,9%	
	3		7,8%	
	4		2,1%	
	unzufrieden		1,4%	
Ergebnis der Beratung	vollkommen zufrieden		72,8%	1,4
	2		19,0%	
	3		4,7%	
	4		1,2%	
	unzufrieden		2,3%	
Verständlichkeit und Erklärung zu den Produkten und Lösungen	vollkommen zufrieden		70,1%	1,4
	2		21,4%	
	3		5,7%	
	4		1,7%	
	unzufrieden		1,2%	

Zufriedenheit Zertifizierungskriterien:

			Prozent	Mittelwert
Vollständige und umfassende Beratung	vollkommen zufrieden		77,0%	1,4
	2		15,0%	
	3		4,9%	
	4		1,2%	
	unzufrieden		1,9%	
Lösungskompetenz Ihres Beraters	vollkommen zufrieden		76,5%	1,4
	2		14,6%	
	3		4,5%	
	4		2,1%	
	unzufrieden		2,4%	

Zertifizierungsergebnis:

Gesamtergebnis:

sehr gut

Gesamtzufriedenheit Unternehmen:	1,7	erfüllt
----------------------------------	-----	---------

Weiterempfehlungsbereitschaft	71,1%	erfüllt
-------------------------------	-------	---------

Zertifizierungskriterien Mittelwerte:

erfüllt

Auswahl von Produkten und Lösungen	1,5
------------------------------------	-----

Ergebnis der Beratung	1,4
-----------------------	-----

Verständlichkeit und Erklärung zu den Produkten und Lösungen	1,4
--	-----

Vollständige und umfassende Beratung	1,4
--------------------------------------	-----

Lösungskompetenz Ihres Beraters	1,4
---------------------------------	-----

Prüfsiegel





TÜV Saarland Solutions GmbH
Hochstraße 59
66115 Saarbrücken

Telefon:
Tel. +49 (0) 6897 506 700
Fax +49 (0) 6897 506 575
www.service-tested.de