

Hand drauf: maxpool gibt Kooperationspartnern ein Serviceversprechen / Angebundene Makler erhalten jetzt auch offiziell Anspruch auf optimale Erreichbarkeit und schnelle Bearbeitungszeiten.

Maklerpools werden für Makler auch in Zukunft immer wichtiger. Das ergab die diesjährige Studie „AssCompact AWARD - Pools und Dienstleister 2017“, für die 548 Makler und Mehrfachagenten befragt worden sind. Laut Studie legen Makler in der Zusammenarbeit mit einem Pool vor allem Wert auf guten Service.

Dass maxpool diesem Wunsch die höchste Priorität einräumt, bekräftigt der Maklerpool nun auch offiziell in einem schriftlich fixierten Service- und Leistungsversprechen. Darin verpflichten sich alle Fachbereiche dazu, angehenden Maklern optimale Erreichbarkeit und schnelle Bearbeitungszeiten zu garantieren. So können Makler sich auf eine telefonische Annahmquote von mindestens 90 Prozent verlassen und erhalten im Standardgeschäft innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung zu eingereichten Anträgen, Angebotsanfragen, Nachbearbeitungen und Schadensmeldungen. Die zur Policierung freigegebenen Neuanträge zu den bei maxpool policierten Deckungskonzepten werden innerhalb von 48 Stunden dokumentiert. Für die Einhaltung der versprochenen Standards verbürgen sich die Teamleiter der jeweiligen Fachbereiche, aus deren Feder das Service- und Leistungsversprechen stammt.

„Positive Servicemomente sind abhängig von der Unternehmenskultur. Die Kompetenzen und das Auftreten der Mitarbeiter bestimmten die Servicequalität eines Unternehmens maßgeblich. Umso mehr erfüllt uns das Engagement der Fachabteilungen, ein Serviceversprechen zu fixieren, mit Stolz“, sagt Daniel Ahrend, Mitglied der Geschäftsleitung bei maxpool. „Das Serviceversprechen der maxpool-Mitarbeiter zeigt deutlich, welche Verantwortung und Verbundenheit sie gegenüber unseren Vertriebspartnern und Endkunden übernehmen. Es macht einen Unterschied, ob die Qualität und der Service von einer Geschäftsführung per Dekret vorgegeben werden oder ob diese wesentlichen Dienstleistungsmerkmale eine Selbstverständlichkeit für die Mitarbeiter sind“, so Ahrend weiter. Die Idee für das Serviceversprechen entstand im Herbst 2016 in den regelmäßig stattfindenden Teamleiterrunden. Ausgehend von der Überlegung, wie der Service für die Kooperationspartner weiter verbessert werden kann, einigten sich die Teamleiter darauf, bindende Standards festzulegen. In mehreren Workshops wurde die Idee anschließend konkretisiert und detailliert ausgearbeitet.

Pressekontakt:

Nina Kollar
Telefon: (0 40) 29 99 40 - 436
Fax: (0 40) 29 99 40 - 9340
E-Mail: presse@maxpool.de

Unternehmen

maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH
Friedrich-Ebert-Damm 143
20047 Hamburg

Internet: www.maxpool.de

Über maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH

maxpool zählt mit rund 6.000 Kooperationspartnern zu den führenden Maklerpools in Deutschland und agiert nach dem Credo "Verantwortung verbindet". Der Qualitätspool bietet als Vollsortimenter das komplette Produktangebot. So können angebundene Makler neben den bekannten Finanz- und Vorsorgeprodukten auch Gewerbe- und Transportversicherungen sowie Immobilienfinanzierungen und Investmentprodukte über maxpool platzieren und qualifizierte „Berater Beratung“ über maxpool beziehen.

Das Produktportfolio wird durch umfassende Qualitätsdienstleistungen ergänzt, die unabhängige Makler im Tagesgeschäft unterstützen. Dazu zählen neben einem verbindlichen Angebotswesen mit freiwilliger Haftungsübernahme für die Produktauswahl vor allem kompetente Fachberater, die im Angebotsprozess behilflich sind. Auch die "Veredelung" von Versicherungsscheinen mit dem Logo des Maklers ist eine besondere Spezialität von maxpool. Gleiches gilt für den max-Leistungsservice für den Schadenfall, der dem Makler und seinem Kunden beisteht, wenn es darauf ankommt. Die Kundenverwaltung maxOffice mit innovativen Features entlastet den Makler im Arbeitsalltag, minimiert seine Haftung und ersetzt eigene Verwaltungssysteme im Hause des Maklers.

Zudem entwickelt maxpool seit 1994 eigene Deckungskonzepte im Sachbereich, die über marktführende Leistungsmerkmale verfügen und besonders die Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt stellen, was bereits vielfach ausgezeichnet wurde. Als dynamisches Unternehmen ruht maxpool sich nicht auf seinen Erfolgen aus, sondern entwickelt sein Produkt- und Leistungsspektrum stetig weiter.