

## JURA DIREKT Service-Qualität TÜV-Zertifiziert

27.03.2017, 10:09 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *JURA DIREKT GmbH*

Presseagentur: *JURA DIREKT GmbH*



JURA DIREKT - Servicezertifizierung TÜV Rheinland

JURA DIREKT, Servicedienstleister zu rechtlicher Vorsorge, ist vom TÜV Rheinland erfolgreich servicezertifiziert. Interview mit den Firmengründern Ute und Domenico Anic zum Erfolgsfaktor Top-Service.

-----

JURA DIREKT (<https://www.juradirekt.com/de/tuev-zertifizierung>), der Servicedienstleister rund um die rechtliche Vorsorge, hat die Service-Zertifizierung des TÜV Rheinland erfolgreich durchlaufen. Damit ist die Qualität des JURA DIREKT Service nicht nur extern bestätigt - das TÜV-Zertifikat ist für die Gründer Ute und Domenico Anic ein wichtiger Schritt in der Weiterentwicklung ihres serviceorientierten Unternehmens.

Das Nürnberger Unternehmen bietet eine vollumfängliche Service-Unterstützung bei der Abwicklung der rechtlichen Vorsorge und ist rund um die Uhr für seine Kunden und Partner erreichbar. Diese Serviceausrichtung wurde seit der Gründung 2011 stets weiterentwickelt.

Im Interview mit den Firmengründern Ute und Domenico Anic haben wir über einen der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen, den Service, gesprochen.

Ihr Unternehmen JURA DIREKT (<https://www.juradirekt.com/>) ist von Anfang auf Service-Exzellenz ausgerichtet. Woher kommt diese absolute Service-Ausrichtung?

Domenico Anic: "Aufgrund der Erfahrungen als Unternehmer und Unternehmensberater ist die Ausrichtung der JURA DIREKT entstanden. Die zentrale Frage: Wie unterscheidet man sich am Markt, nachdem das Produkt hundertprozentigen Anspruch erfüllt, sonst noch? Antwort: über einen exzellenten Service. Serviceorientierung ist in jeder Branche möglich. Auch bei Vollmachten, Verfügungen und Testamenten. Also bei rechtlicher Vorsorge."

Ute Anic: "Ich komme aus dem Service- und Dienstleistungsbereich. Als Führungskraft habe ich immer auf begeisternden Kundenservice wert gelegt und meine Mitarbeiter auch stets dazu motiviert. Ganz nach dem Motto: Tue so viel für den Kunden, dass er positiv überrascht ist. Das positive Feedback des Kunden war unser größter Lohn."

In der Unternehmensbezeichnung "Servicedienstleister für rechtliche Vorsorge" stecken zwei Begriffe. Was bedeuten Dienstleistung und Service für Sie?

Domenico Anic: "Wir möchten unseren Kooperationspartnern aus der Finanz- und Bankenbranche, aus dem rechtlichen Bereich und der Steuerberatungswelt eine optimale Dienstleistung bieten. Dabei ist unser Ziel, dass der Kunde unseres Kooperationspartners, also der Endkunde, eine einfache, preiswerte und rechtskonforme Servicedienstleistung für Vollmachten, Verfügungen und Testamente erhält. Die Erstellung der Rechtsdokumente läuft direkt über die vom Kunden beauftragten Juristen. Wir übernehmen Organisation, Dokumentenarchiv, Aktualisierung und Notfallmanagement sowie einiges mehr. Der Kooperationspartner erhält weiterhin umfassende IT und Abwicklungssysteme aus unserem Hause. Gepaart mit unserem Markenauftritt und unserem Qualitätsbewusstsein ermöglicht diese technische und begleitende Unterstützung unseren Partnern, das Thema rechtliche Vorsorge gezielt und effizient im eigenen Kundenbereich verbreiten zu können."

Ute Anic: "Service ist für uns Auftrag und die Basis für eine langjährige Kundenbeziehung und dafür gehen mein Team, das mittlerweile fast 20 Mitarbeiter umfasst, und ich täglich sehr gerne die Extrameile."

Bei JURA DIREKT gibt es den produktorientierten, kostenpflichtigen Service, den der Kunde zusätzlich zu Vollmachten und Verfügungen buchen kann. Wo liegt der Unterschied zum allgemeinen Kundenservice, den Sie bereits angesprochen haben?

Domenico Anic: "Wir haben bei Gründung des Unternehmens mit sieben Servicepunkten im zubuchbaren Service angefangen. Jetzt sind es 13 Leistungspunkte und wir sind noch nicht am Ende, denn Praxis und Erfahrung sowie Kundenfeedbacks liefern uns immer wieder Impulse für weitere hilfreiche Serviceleistungen. Im Übrigen kostet dieser Service wie zu Beginn lediglich 39,00 Euro pro Kunde und Jahr. Durch den produktbezogenen Service ermöglichen wir dem Kunden mit seinen von Kooperationsanwälten erstellten Vollmachten und Verfügungen dauerhaft auf der sicheren Seite zu sein."

Ute Anic: "Allgemeine Kundenorientierung ist eine Sache der Haltung. Gegenüber Mitarbeitern und gegenüber Kunden. Die Frage ist, welche Ausrichtung habe ich als Unternehmen. Der Kunde soll sich immer sicher sein können, dass wir uns um seine Fragen und Probleme kümmern und ihn bestmöglich unterstützen. Und zwar immer auf die einfachste Art und Weise, auch wenn das Thema oder die Aufgabe komplex ist."

Ihr Unternehmen ist sehr erfolgreich mit außergewöhnlichen Wachstumszahlen und -tendenzen. Welche Rolle kommt dem Produktservice und der gesamten Servicequalität für den Erfolg zu?

Domenico Anic: "Nach einer Studie aus der Energiebranche ist Service genauso wichtig bei der Anbieterauswahl wie der Preis. Nach derselben Studie haben fast 70 Prozent einen Anbieter schon wegen schlechtem Service verlassen. Ein Produkt muss am Markt mehr als 100 Prozent erfüllen, um eine Chance auf dauerhaften Erfolg zu haben. Die Unterscheidungskraft für den Kunden besteht vor allem in einem umfassenden und erlebbaren Service und in der Kundenkommunikation."

Ute Anic: "Vollmachten und Verfügungen sind emotionale Produkte. Der Kunde will sich verstanden und sicher fühlen. Wir haben nicht selten Kunden, die aufgrund der Erlebnisse mit unserem Service zwischen fünf und über zehn Kundenempfehlungen aussprechen. Die sehr guten Kundenbewertungen, die hohe Empfehlungsbereitschaft von gemessenen 99,70 Prozent und die tatsächlich ausgesprochenen zahlreichen Empfehlungen bestätigen unsere Arbeit täglich und spornen uns immer weiter an."

Ein konsequenter Schritt war die Service-Zertifizierung durch den TÜV Rheinland Anfang 2017. Was hat diese Maßnahme bewirkt?

Domenico Anic: "Wir achten sehr auf prozessorientiertes Arbeiten. Es ist uns wichtig, dass das Team die Servicepunkte immer in der gleichen Kundenorientierung und -ausrichtung durchführt. Da war es für uns die logische Konsequenz auch den Schritt in die öffentliche Zertifizierung zu gehen. Einerseits wollten wir unsere Arbeit objektiv bewertet bekommen, andererseits konnten so externe Fachleuten weitere Verbesserungspotentiale aufzeigen."

Was raten Sie Unternehmern und Selbständigen, die über Service-Exzellenz punkten wollen?

Domenico Anic: "Anders sein als alle anderen. Es gibt gerade in der heutigen Welt, in der man mit schönen Webseiten und tollen Werbeversprechen Kunden auch "blenden" kann, nur eine Art und Weise sich zu unterscheiden. Besser im Service. Näher am Kunden. Den Kundennutzen immer im Fokus. Unser umfassender Service ist einer unserer wichtigen Erfolgsfaktoren. Liefern Sie Dienstleistungen und Serviceangebote, die der Kunde nicht erwartet. Das ist oft das Geheimnis. Nehmen Sie sich Zeit, arbeiten Sie hart und konsequent an Ihren Serviceangeboten. Scannen Sie den Markt. Ja, das ist ein Prozess und kann dauern. Gleichzeitig ist es einfacher als mancher meint. Es geht darum, Begeisterung bei den Kunden zu bewirken. Das Lob, das oft kommt, begeistert dann die Mitarbeiter."

Ute Anic: "Ich kann das nur unterstreichen. Wir werden alle gerne überrascht. Unerwartetes zaubert uns ein Lächeln ins Gesicht. Denken Sie vor allem in Kundennutzen. Ihr eigener Ertrag wird sich dadurch fast automatisch ergeben."

Aus der jahrelangen praktischen Arbeit als Dienstleister und den aktuellen Erfahrungen mit der Service-Zertifizierung ist ein Buch entstanden: "Service mit GMV - Wie Sie Service-Qualität mit gesundem Menschenverstand entwickeln und sich wohltuend abheben". Angesprochen werden damit vor allem Inhaber und Führungskräfte kleiner und mittlerer Unternehmen, die sich durch Service abheben wollen und ihre Erfolge damit dauerhaft sichern möchten. Neben Fachwissen rund um das Thema Servicequalität erfahren die Leser Schritt für Schritt, was den ausgezeichneten Kundenservice von JURA DIREKT ausmacht und was hilfreich ist, wenn man selbst Service optimieren und zertifizieren lassen möchte.

"Wir haben nach Hilfestellung zu unserer Zertifizierung gesucht, um Praxisorientiertes und Pragmatisches zu finden", so Domenico Anic. "Jetzt haben wir ein Buch aus dem eignen Zertifizierungsprozess heraus geschrieben, von dem wir meinen, dass es Unternehmen hilft, Service-Exzellenz in die Praxis umzusetzen und sie inspiriert." Das Buch "Service mit GMV" erscheint in Kürze im Friendship Verlag Nürnberg.

-----  
Pressekontakt:

JURA DIREKT GmbH  
Herr Jürgen Zirbik  
Gutenstetter Str. 8e  
90449 Nürnberg

fon ..: 091192785228  
web ..: <http://www.juradirekt.com>  
email : [j.zirbik@juradirekt.com](mailto:j.zirbik@juradirekt.com)

## **Portrait**

JURA DIREKT mit Sitz in Nürnberg ist eine seit 2011 bundesweit tätige, spezialisierte Servicegesellschaft für rechtliche Vorsorge. Aufklärungsarbeit zu Auswirkungen fehlender Vollmachten auf entsprechende Fachbereiche findet über Vorträge und Kooperationen aus den Bereichen Finanzen, Bank, Betreuung, Pflege, Krankenkasse, Steuerberatung, Recht und Medizin statt. JURA DIREKT beauftragt als Servicegesellschaft kooperierende Rechtsanwaltskanzleien mit

der Erstellung von Patienten- und Betreuungsverfügungen, Vorsorgevollmachten, Unternehmensvollmachten und Sorgerechtsverfügungen sowie Testamenten. Für Vollmachten und Verfügungen sorgt der JURA DIREKT-Service mit 13 Servicepunkten für dauerhafte Aktualität, schnelle Auffindbarkeit und Sicherheit der Dokumente. Weiter stehen darin ein umfangreicher, persönlicher Nothilfe-Service mit internationaler Notfallnummer, 24/7-Service, anwaltlicher Unterstützung und persönlicher Begleitung sowie Unterstützung bei Unterschriftsbeglaubigung und ein Schlichterservice (Ärztliche Zweitmeinung bei Differenzen mit Ärzten) zur Verfügung.

---

News-ID: 944609 • Views: 492 (Stand: 06.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/944609/JURA-DIREKT-Service-Qualitaet-TUEV-Zertifiziert.html>