

Studieninfo

RESEARCH

Die 30
größten Versicherer
aus Sicht ihres
Außendienstes

Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2008

HIGHLIGHTS 2008

VVG-Reform aus Vermittlersicht

Prozess- und Servicequalität im Innendienst

ZUFRIEDENHEIT, MOTIVATION
UND BINDUNG IM
VERSICHERUNGS AUßENDIENST

Ansprechpartner

Axel Stempel
Senior Projektmanager
Axel.Stempel@psychonomics.de
T. +49 (0) 221 42061-327

Sven Mittrach
Junior Projektmanager
Sven.Mittrach@psychonomics.de
T. +49 (0) 221 42061-5766

Herausgeber

psychonomics advisory  psychonomics AG
A Member of the YouGov Group

Mitherausgeber



Eckdaten zur Untersuchung

Stichprobe und Methodik

- Rund 1.500 Versicherungsvermittler (90% HGB § 84er; 10% Festangestellte) / 50 Vermittler pro Gesellschaft
- Vertreter mit Schwerpunkt im Privatkundengeschäft oder zumindest Privat- und Firmenkundengeschäft mit gleicher Bedeutung
- Zufallsauswahl je Gesellschaft aus psychonomics Einfirmervermittler-Datenbank mit über 10.000 Einträgen
- Standardisierte Telefoninterviews (CATI), ca. 25 - 30 Minuten

Zeitplan

- Befragungszeitraum: Anfang Juni – Ende Juli 2008
- Versand der Berichte: Anfang Oktober 2008

Zusatzstichproben

- Neben der standardmäßigen Befragung von 50 Vermittlern pro Gesellschaft können kostengünstig Zusatzstichproben und Exklusivfragen für das eigene Haus gebucht werden
- Zusatzstichproben bieten folgende Vorteile bzw. ermöglichen folgende Analysen
 - Individuelle Relevanzanalysen für das eigene Haus
 - Differenzierung der Ergebnisse nach verschiedenen Zielgruppen (Vermittlerklassifizierung, Vertriebsgebiete, Funktionen,...)
 - Messung der Erwartungshaltung unterschiedlicher Zielgruppen

Stichprobe und Methodik

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| 1. Allianz | 16. HUK-Coburg |
| 2. ARAG | 17. LVM |
| 3. AXA | 18. Nürnberger |
| 4. Barmenia | 19. Provinzial Nord |
| 5. Continentale | 20. Provinzial Rheinland |
| 6. Concordia | 21. R+V |
| 7. DBV-Winterthur | 22. Signal Iduna |
| 8. Debeka | 23. SV Sparkassen Versicherung |
| 9. Deutscher Herold | 24. VGH |
| 10. Deutscher Ring | 25. Versicherungskammer Bayern |
| 11. DEVK | 26. VICTORIA |
| 12. Gerling | 27. Volksfürsorge |
| 13. Generali | 28. Westfälische Provinzial |
| 14. Gothaer | 29. Württembergische |
| 15. Hamburg-Mannheimer | 30. Zürich |

Weitere Gesellschaften

- Allen weiteren Gesellschaften bieten wir an, im Rahmen einer Eigenerhebung die Zufriedenheit und Erwartungshaltung Ihres Außendienstes zu messen und sich gleichzeitig im Benchmark mit den führenden Versicherungsunternehmen Deutschlands zu vergleichen
- Voraussetzung ist die Bereitstellung von Adressen Ihrer Vermittler (möglichst 5-faches Oversampling)

Untersuchte Leistungsbereiche und Vertriebsselemente

- Basisfragen (in jeder Befragungswelle gleichbleibend)

1. Vertreterbindung

- Gesamtzufriedenheit
- Passive Bindung (Treue, Abwanderungsüberlegungen)
- aktive Bindung (spezifischer Vorteil des Versicherers, Weiterempfehlung unter Vertreterkollegen)

2. Produktbeurteilung

- Qualität und Beitragshöhe für Kfz-, Rechtsschutz-, Kranken-, Unfall- und Sachversicherungsprodukte
- Qualität und Verzinsung für Leben-, Bauspar- und Fonds-Produkte

3. Image und Service

- Ruf und Image aus Vertretersicht
- Serviceleistungen gegenüber Kunden

4. Beurteilung des Innendienstes

- Erreichbarkeit
- Schnelligkeit der Policierung
- Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Vertrags- und Datenverwaltung
- Schaden- und Leistungsabwicklung
- Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit des Innendienstes

5. Vertreterunterstützung und -betreuung

- Vertreterunterstützung insgesamt
- Qualität des Schulungsangebots
- Schnelligkeit der Bearbeitung von Anliegen
- Entscheidungsfreiheit in der Vermittlertätigkeit
- Nachvollziehbarkeit/ Verständlichkeit Vergütungsabrechnung
- Höhe der Provisionen
- Angebots- und Agentursoftware

6. Vermittlungserfolg und -stil

- Anzahl pro Woche und durchschnittliche Dauer von Kundenberatungen
- Fachkompetenz, Beratungsaufwand, Serviceorientierung, Provisionsorientierung, Vertriebsstrategien, Vertretertypologie
- Vermittlungserfolg per Selbsteinschätzung
- Anzahl von Vertragsabschlüssen in verschiedenen Sparten

Highlight-Themen 2008

Highlight-Themen (in jeder Befragungswelle wechselnd)

1. Highlight: VVG

- Grundsätzliches Stimmungsbild und Meinungsbild zum VVG aus Vermittlersicht
 - Wie gut fühlen sich die Vermittler auf die Veränderungen durch das VVG vorbereitet?
 - ...
- Abschluss-/ Antragsmodell
 - Erfassung des verwendeten Modells pro Sparte: Invitatio-Modell/Antragsmodell/Verzichtserklärung auf Produktinformationen
 - ...
- Kundeninformationen und Kundenberatung nach VVG
 - Kundeninformationen: Bereitstellung von Unterlagen für Kunden
 - ...
- Produkte
 - Ändert die VVG-Reform Ansätze für neue Produktgestaltungen?
- Ausblick/Optimierungspotenziale aus Vermittlersicht
 - Operative Verbesserungen
 - ...

2. Highlight: Zusammenarbeit mit dem Innendienst

- Anlassbezogene Abfrage/prozessorientiert
 - Anlässe/Geschäftsvorfälle
 - Häufigster Kontaktpunkt: Regional oder Zentrale
 - Ansprechpartner für einzelne anlassbezogene Themen
 - Erreichbarkeit
 - Schnelligkeit Bearbeitung von Anliegen
 - Lösungsorientierung und Flexibilität
 - Fachkompetenz

Studienbestellung per FAX an psychonomics: 0221 - 42061-100

z. H. von Herrn Sven Mittrach

Studienbestellung „Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2008“

(Preise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer)

- Premiumbericht** mit individuellen Ergebnissen zum eigenen Haus 4.990 €
 (Benennung der 15 besten von 30 VU's), inkl. Tabellenband
- Basisbericht** ohne individuelle Ergebnisse 3.450 €
 (Benennung der 5 besten von 30 VU's)
- Optionen für Zusatzstichprobe (spezifische Zusatzangebote erstellen wir bei Anfrage)**
- zusätzlich 50 Interviews (gesamt: n=100) 2.450 €
- zusätzlich 100 Interviews (gesamt: n=150) 3.750 €
- Schaltung von Exklusivfragen für den eigenen Vertrieb inkl. Zusatzauswertung je Frage 450 €
 (offene Fragen werden als Verbatims geliefert; bis maximal ca. 10 Zusatzfragen)
- ___ zusätzliche **Druckexemplare** des Berichts (Erstbestellung) je Exemplar 80 €
- Präsentation der Ergebnisse** in Ihrem Haus, zzgl. Reisekosten 1.900 €

Kontaktdaten

Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	