

Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2009

Zufriedenheit, Motivation und Bindung im Versicherungsaußendienst

Ansprechpartner

Dr. Oliver Gaedeke
T +49 221 42061-364
Sven Mittrach
T +49 221 42061-576
www.psychonomics.de



psychonomics
advisory

You Gov **Psychonomics**
What the world thinks

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 Einfirmenvermittler-Datenbank mit über 10.000 Einträgen
- ▶ Standardisierte Telefoninterviews (CATI), ca. 25 - 30 Minuten

Zeitplan

- ▶ Befragungszeitraum: Anfang Juni – Ende Juli 2009
- ▶ Versand der Berichte: Anfang Oktober 2009

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

Untersuchte Gesellschaften

Allianz	Mannheimer
ARAG	Mecklenburgische
AXA	Nürnberger
Barmenia	Provinzial Nord
Continentale	Provinzial Rheinland
Concordia	R+V
Debeka	Signal Iduna
Deutscher Ring	SV Sparkassen Versicherung
DEVK	VGH
Gerling	Versicherungskammer Bayern
Generali	VICTORIA
Gothaer	Volksfürsorge
Hamburg-Mannheimer	Westfälische Provinzial
HUK-Coburg	Württembergische
LVM	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 Vertriebselemente

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. Innendienstleistungen

- ▶ 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. Highlight: Firmenkundengeschäft

- ▶ Spezielle Zielgruppen, Verteilung zwischen bAV und Sach
- ▶ Beurteilung der Produkte und Vertriebsunterstützung

7. Highlight: Verkaufsliteratur

- ▶ Beurteilung von Produktbroschüren und Verkaufshilfen
- ▶ Nutzung der Broschüren, Einstellung Produktbroschüren in elektronischer Form

8. 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

Studienbestellung per FAX an psychonomics: 0221 - 42061-100 z. H. von Herrn Sven Mittrach

Studienbestellung (Preise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Premiumbericht mit individuellen Ergebnissen zum eigenen Haus
(Benennung der 15 besten von 30 VU's), inkl. Tabellenband | <input type="checkbox"/> 4.990 € |
| <input type="checkbox"/> Management Summary speziell für Ihr Unternehmen: ca. 30 Seiten im PPT-Format | <input type="checkbox"/> 1.500 € |
| <input type="checkbox"/> Zusatzanalyse Auswertung nach speziellen Quoten der Versicherungsgesellschaften | <input type="checkbox"/> 3.900 € |

Optionen für Zusatzstichprobe (spezifische Zusatzangebote erstellen wir bei Anfrage)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> zusätzlich 50 Interviews (gesamt: n=100) | <input type="checkbox"/> 2.450 € |
| <input type="checkbox"/> zusätzlich 100 Interviews (gesamt: n=150) | <input type="checkbox"/> 3.750 € |
| <input type="checkbox"/> Schaltung von Exklusivfragen für den eigenen Vertrieb inkl. Zusatzauswertung
(offene Fragen werden als Verbatims geliefert; bis maximal ca. 10 Zusatzfragen) | je Frage 450 € |
| <input type="checkbox"/> ___ zusätzliche Druckexemplare des Berichts (Erstbestellung) | je Exemplar 80 € |
| <input type="checkbox"/> Präsentation der Ergebnisse in Ihrem Haus, zzgl. Reisekosten | 1.900 € |

Kontaktdaten

Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	