

AssCompact TRENDS II/2017: Vertriebsstimmung erhält einen Schub

Dank des positiven Feedbacks von Mandanten und Kunden steigt die Motivation und Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter deutlich an. Das zeigt die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie. Diese hat auch untersucht, welche Themen aus Maklersicht im Schadenmanagement wichtig sind und wo noch Defizite liegen.

Die Zufriedenheit mit dem Job hängt von vielen Faktoren ab und variiert auch dahingehend, ob Angestellte oder Selbstständige betrachtet werden. Konsens besteht jedoch für beide Gruppen, dass neben einer spannenden und herausfordernden Tätigkeit auch der Einfluss der Kunden eine wichtige Rolle spielt. Gestaltet sich der Umgang mit den Kunden etwa umständlich, langwierig und zäh, sinken naturgemäß auch die Arbeitszufriedenheit und die Motivation. Umgekehrt zeigt sich, dass eine positive Rückmeldung – sei es ein Lob, eine Dankesgeste oder einfach nur angenehme und interessierte Kunden – das Stimmungsbild aufhellen und im wahren Sinne des Wortes Flügel verleihen kann. Dieser Effekt scheint aktuell für die Mehrheit der unabhängigen Versicherungsvermittler zuzutreffen. Das derzeitige Stimmungshoch ist nämlich laut der druckfrischen AssCompact TRENDS II/2017 auf die Kunden bzw. Mandanten zurückzuführen. Einerseits ist eine hohe Nachfrage nach geeigneten Vorsorge- und Risikolösungen vorhanden, andererseits erhalten die Makler und Mehrfachvertreter direktes Lob und Zuspruch für ihre Beratungsleistung.

Makler sind zufriedener und motivierter

Die Zufriedenheit der unabhängigen Vermittler steht auch deshalb derzeit auf einem Dreijahres-Hoch. Mit 51,9% sind mehr als die Hälfte aller Befragten mit der Vertriebsleistung zufrieden. Das bedeutet eine Steigerung um 5,4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorquartal. Die Motivation zieht ebenfalls um 3,6 Prozentpunkte an und kommt auf einen Wert von 63,8%.

Die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ führt auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die

nachfolgende Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen ersten Quartals 2017 in Klammern dargestellt sind.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Fondsgebundene Lebens- bzw. Rentenversicherung	
Platz 1	ALTE LEIPZIGER (1), Canada Life (2)
Platz 2	-
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (4)
Grundfähigkeitsversicherung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 3	Allianz (4), Swiss Life (5)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	Allianz (2), DFV (4)
Platz 3	-
Private Haftpflichtversicherung	
Platz 1	Haftpflichtkasse Darmstadt (1)
Platz 2	VHV (2)
Platz 3	AXA (4)
Wohngebäudeversicherung	
Platz 1	DOMCURA (1)
Platz 2	AXA (4)
Platz 3	VHV (3)

Neben dem Sonderthema „Schadenmanagement“ führt die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ auch wieder die Top-Anbieter pro Produktlinie auf. Die obige Abbildung gibt einen Überblick über ausgewählte Produktlinien, wobei die jeweiligen Platzierungen der Anbieter des vorherigen ersten Quartals in Klammern dargestellt sind.

Sonderbefragung zum Schadenmanagement

Die Relevanz der Schadenregulierung ist für Kunden und Makler sehr hoch und lässt sich anhand des Sonderthemas „Schadenmanagement“ der AssCompact TRENDS II/2017 belegen. Für 98% der Makler ist die Qualität der Schadenregulierung im Kontext der Weiterempfehlung des Versicherers bzw. der zukünftigen Geschäftsbeziehung mit dem Versicherer

Dr. Christian Durchholz, Leiter Studien der bbg Betriebsberatungs GmbH

„Selten offenbarte eine Studie eine derartige Leistungslücke wie dieses Mal. 96% aller Makler und Mehrfachvertreter sind mit den branchenspezifischen Tipps zur Schadenprävention vonseiten der Versicherer unzufrieden. So deutlich das Ergebnis ist, so klar und eindeutig ist die Handlungsempfehlung: Nachbessern ist angesagt. Wer innerhalb des Kompositgeschäftes vorne dabei sein möchte, kann hier bei den unabhängigen Vermittlern punkten.“

(sehr) wichtig. Bei der Verteilung der Verantwortlichkeiten zwischen den Maklern und den Versicherern gehen die Meinungen auseinander: 56% der befragten Vermittler zählen die Begleitung von Schadenregulierungen zu ihren Aufgaben. Für 36% ist die Schadenregulierung eine gemeinsame Aufgabe des Vermittlers und der Gesellschaften. Lediglich 8% sehen die Verantwortung primär bei den Gesellschaften.

Ansprechpartner im Schadenmanagement schwer erreichbar

Im konkreten Schadenfall sind insbesondere die Fachkompetenz und die Erreichbarkeit der Ansprechpartner sowie eine einfache Schadenaufnahme von großer Bedeutung. Assistance-Leistungen werden generell als etwas weniger wichtig eingestuft. Während die Fachkompetenz der Ansprechpartner und die einfache Schadenaufnahme keine großen Defizite aufweisen, scheint die Erreichbarkeit ein großes Problem zu sein. Hier besteht dringender Handlungsbedarf aufseiten der Gesellschaften.

Weitere Mängel bestehen bei der Transparenz des Schadenprozesses und der Schadenkorrespondenz, also dem Informationsaustausch zwischen Kunde, Makler und Versicherer. Da diese Kriterien in der Wahrnehmung der Vermittler weniger wichtig sind, können diese Kriterien nachrangig angegangen werden. Die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ liefert zudem ein Ranking, wo die einzelnen Versicherer beim Thema Schadenregulierung in der

Gunst der Makler stehen. Untersucht wurden dabei die Versicherungszweige Kfz, Haftpflicht, Sach, technische Versicherungen, Rechtsschutz und Unfall unterteilt nach privatem und gewerblichem Geschäft.

Tipps zur Schadenprävention mit großem Verbesserungspotenzial

Ist der Schaden erst einmal eingetreten, entsteht für alle Beteiligten zunächst einmal Aufwand. Allerdings wird die Ursache meist nicht gelöst. Umso effektiver wäre demnach der Ansatz bei der Schadenprävention. Doch hier zeigt sich ein großer Mischstand: Sowohl im privaten als auch im gewerblichen/industriellen Schaden-/Unfallgeschäft sind die unabhängigen Vermittler zu 96% mit branchenspezifischen Tipps zur Schadenprävention unzufrieden. Hier könnten sich die Versicherer unabhängig von ihren Produkten und etablierten Serviceprozessen von der Konkurrenz abheben bzw. klare Positionierungsstrategien durchsetzen. Immerhin führen 40% der Makler und Mehrfachvertreter nach einem Schadenfall eine Nachberatung zur künftigen Verhütung von Schäden durch. Mit einer Verbesserung der Informationsqualität zur Schadenprävention würden also nicht nur die aktuell aktiven Makler unterstützt. Auch die verbleibenden 60%, die noch keine Schadenprävention leisten, könnten zu einer Präventionsarbeit motiviert werden. Eine bessere Win-win-Situation gibt es selten.

Über die Studie

An der quartalsweise durchgeführten Umfrage beteiligten sich 475 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 53,0 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 22,8 Jahre) liefert ein sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur am deutschen Versicherungsmarkt. Die Studie „AssCompact TRENDS II/2017“ kann zum Einzelpreis von 1.150 Euro zzgl. 19% gesetzlicher MwSt. erworben werden. Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). ■

Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im zweiten Quartal 2017

