

Maklerservice 2018

November 2018

MARKTSTUDIE - INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 31.08.2018 bis 20.09.2018
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 649
- Netto-Stichprobe: n = 549
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 90,9% Versicherungsmakler nach § 34d Abs. 1 GewO
 - 22,4% Kapitalanlagevermittler nach § 34f Abs. 1 GewO
 - 17,4% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 51,3 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 23,8 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 11,7% weiblichen Vermittlerinnen und 88,3% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2018“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb.
- Die **Messung der Dienstleistungsqualität von Versicherungsunternehmen** in den Bereichen „Betriebliche Altersversorgung“, „Private Vorsorge / Biometrie“, „PKV & Pflege“ und „Schaden / Unfall“ **aus Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß der qualitativen Gesamtbewertung (= Gesamtzufriedenheit der unabhängigen Vermittler) pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet



Beste Fachkompetenz im Innendienst | Bester Umgang mit Problemfällen
 Bestes Engagement im Innendienst | Bester Courtageprozess
 Beste Kompetenz der Maklerbetreuer | Bestes Engagement der Maklerbetreuer
 Bester Tarif-, Angebots- & Beratungsrechner | Beste internetbasierte Vertriebsunterstützung
 Bestes Extranet / Vermittlerportal | Beste digitale Unterstützung / Prozesse / Tools
 Beste Marketing-Materialien | Beste kundenbezogene Unterlage



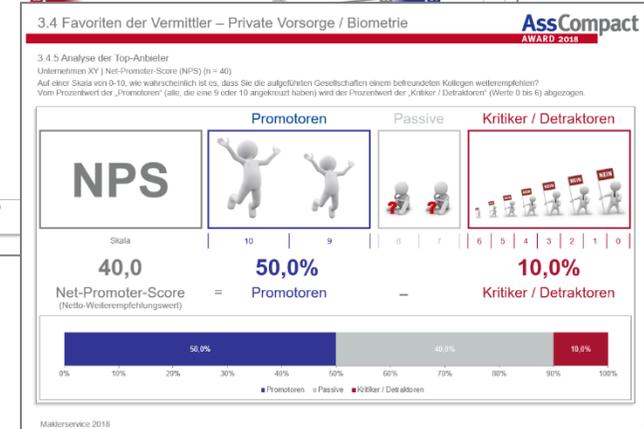
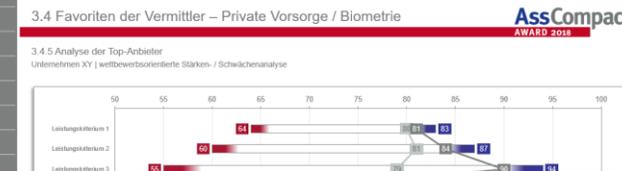
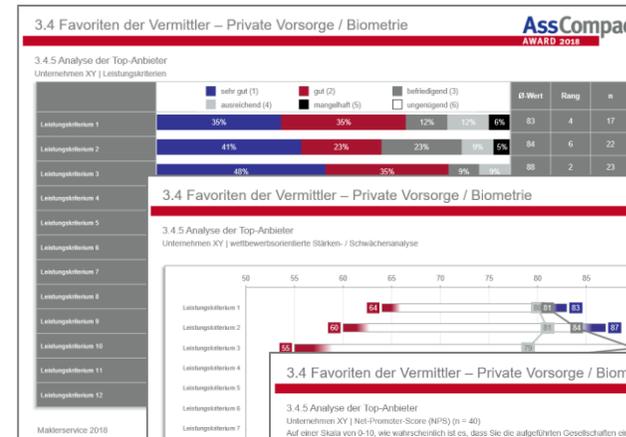
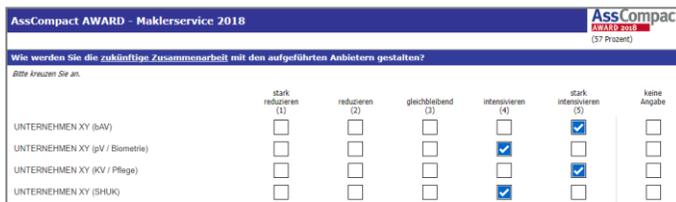
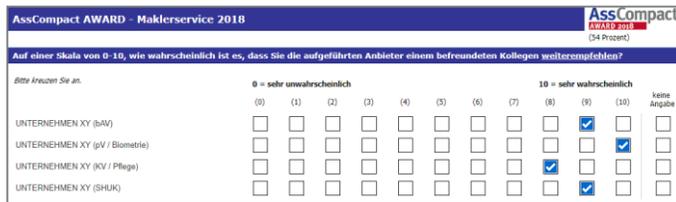
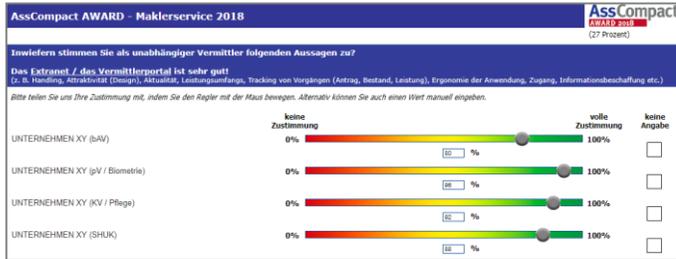
- **Zentrale Studieninhalte** sind (nicht abschließend):

- Abbildung einer detaillierten Zufriedenheitsanalyse (12 Leistungskriterien)
- Ermittlung der zentralen Treiber (Leistungskriterien) für die Gesamtzufriedenheit
- Ermittlung der Einstellungsloyalität anhand des Net-Promoter-Scores (= Netto-Weiterempfehlungswert) und der zukünftigen Zusammenarbeit
- Analyse der Stärken und Schwächen der Anbieter aus unterschiedlichen Perspektiven
- Offenes und konstruktives Feedback der unabhängigen Vermittler
- Individual- bzw. Konkurrenzanalysen für im Ranking gelistete Unternehmen (individuelle Benchmarks, Abratungsgründe & Feedback)



- Sie können somit Ihre eigene Leistung mit den Leistungen Ihrer Konkurrenten vergleichen und zielorientierte Maßnahmen implementieren.

- Welche Anbieter wurden aus Sicht der Makler und Mehrfachvertreter am besten bewertet?
- Wo sind die Stärken und Schwächen der Anbieter? Was zeichnet die Anbieter aus?
- Wie sind die unabhängigen Vermittler einem Anbieter gegenüber eingestellt?



- Wie schneidet das Unternehmen im Vergleich zu den anderen Unternehmen ab? (Wettbewerbsanalyse)
- Von wem raten die unabhängigen Vermittler ab? Und Warum?
- Auf welche Leistungskriterien legen die Makler und Mehrfachvertreter besonderen Wert?

AssCompact AWARD 2018 - Maklerservice 2018 (23 Prozent)

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Bitte wählen Sie jeweils bis zu drei Leistungskriterien aus, die Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten sind (also maximal 3 plus 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwichtig ansehen, dann klicken Sie bitte auf "Für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig".

für mich sind alle Leistungskriterien gleich wichtig

	am wichtigsten (max. 3)	am unwichtigsten (max. 3)
Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale / im Innendienst (z. B. Produkt-Know-how, Prozess-Know-how, Einhaltung von Zusagen (schnelle Entscheidungswege) etc.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden (z. B. durch Ihren zuständigen Ansprechpartner in der Zentrale der Gesellschaft, Beschwerden zur Courtageabrechnung etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetbasierte Vertriebsunterstützung und Weiterbildung (z. B. E-Learning, Webinare, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Webinare Schulung etc.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Persönliches Engagement der Ansprechpartner im Innendienst / in der Zentrale (z. B. Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Erreichbarkeit etc.)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

AssCompact AWARD 2018 - Maklerservice 2018 (54 Prozent)

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich betriebliche Altersversorgung (bAV) ab?

Unternehmen 1: >>>

Unternehmen 2: >>>

Unternehmen 3: >>>

Falls Sie mehrere Anbieter nennen möchten, dann tragen Sie diese bitte in das offene Textfeld ein.
UNTERNEHMEN XY

AssCompact AWARD 2018 - Maklerservice 2018 (92 Prozent)

Warum raten Sie von dem ausgewählten Unternehmen ab?

Mehrfachnennung möglich. (X) = Vertriebsunterstützung

	Kompetenz im Innendienst	Umgang mit Problemfällen	Internetbasierte VU und Weiterbildung	Engagement der Ansprechpartner im Innendienst	Courtageprozess	Kompetenz der Maklerbetreuer
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (pV / Pflege)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (SHUK)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Mehrfachnennung möglich.

	Engagement der Maklerbetreuer	Tarif- / Angebots-/ Beratungsdarstellung	Extranet / Vermittlerportal	Digitale Unterstützung / Präsenzer Tools	Marketing-Materialien	Kundenbezogene Unterlagen
UNTERNEHMEN XY (bAV)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (pV / Pflege)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UNTERNEHMEN XY (SHUK)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 Favoriten der Vermittler Private Vorsorge / Biometrie (AssCompact AWARD 2018)

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2018	Rang LK 2017	Benchmark (Punkte)	RANG 2018	Punkte 2018 A zum Besten	Punkte 2017 A zum Besten	RANG 2017
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (94) Unternehmen 2 (89) Unternehmen 3 (87)	4	86 Δ -8	76 Δ -11	10
Leistungskriterium 2							
Leistungskriterium 3							
Leistungskriterium 4							
Leistungskriterium 5							

7.2.4 Abratungen
Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Private Vorsorge / Biometrie" abraten würden?

7.2 Favoriten der Vermittler – Private Vorsorge / Biometrie (AssCompact AWARD 2018)

7.2.2 Gewichtung der Leistungskriterien durch die Vermittler
Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Leistungskriterien (Relevanz)	Ø Gewichtung über alle Anbieter	Ø Gewichtung der Makler, die den Anbieter vermittelt haben	Differenz der Gewichtungen
Leistungskriterium 10 (1,174)	3,10	3,00	-0,10
Leistungskriterium 5 (1,126)	3,88	4,30	+0,42
Leistungskriterium 3 (1,197)	2,71	2,79	+0,08
Leistungskriterium 2 (1,090)	2,79	2,88	+0,09
Leistungskriterium 4 (1,085)	3,63	4,05	+0,43
Leistungskriterium 4 (1,064)	3,27	3,24	-0,04
Leistungskriterium 9 (1,060)	2,92	3,00	+0,08
Leistungskriterium 7 (1,047)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 6 (1,040)	2,85	2,88	+0,03
Leistungskriterium 12 (1,039)	2,79	2,60	-0,19
Leistungskriterium 8 (1,008)	3,03	3,00	-0,03
Leistungskriterium 11 (1,000)	2,90	3,24	+0,36

Legende:
++ wichtiger > +0,3
+ etwas wichtiger 0,1 bis 0,3
o durchschnittlich -0,1 bis 0,1
- etwas weniger wichtig -0,3 bis -0,1
-- weniger wichtig < -0,3

Weitere Informationen zur AssCompact-Studienwelt finden Sie unter:

www.asscompact-studien.de

Bei Fragen zu unseren AssCompact-Studien können Sie sich gerne an uns wenden!



Dr. Christian Durchholz

Leiter Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 835

durchholz@bbg-gruppe.de



Florian Stasch

Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 838

stasch@bbg-gruppe.de

Bestellung (zutreffendes bitte ankreuzen) per FAX an 0921 / 75 75 8411

AssCompact AWARDS 2018

- Private Kranken- & Pflegeversicherung (2.250 EUR)
- Berufsunfähigkeit (2.250 EUR)
- Pools und Dienstleister (2.250 EUR)
- Privates Schaden- / Unfallgeschäft (2.250 EUR)
- Betriebliche Altersversorgung (2.250 EUR)
- Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft (2.250 EUR)
- Private Vorsorge (2.250 EUR)
- Maklerservice (2.250 EUR)
- Konzernlizenz (+ 750 EUR)

AssCompact TRENDS 2018

- Ausgabe I Sonderthema: Zielgruppen (1.300 EUR)
- Ausgabe II Sonderthema: Fehlanreize & Konflikte (1.300 EUR)
- Ausgabe III Sonderthema: LVRG II (1.300 EUR)
- Ausgabe IV Sonderthema: Schadenmanagement (1.300 EUR)
- Abonnement * (Nachlass 1.300 EUR netto, 25%) (3.900 EUR)
- Abonnement mit Konzernlizenz * (4.900 EUR)

AssCompact WISSEN 2018

- DKM Trends (2.250 EUR)

Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

* Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende.

Empfänger und Rechnungsadresse

Unternehmen	Vorname, Nachname	Abteilung, Funktion
Straße, Hausnummer	Postleitzahl, Ort	Telefon
		Bei Fragen können Sie sich gerne an uns wenden: Florian Stasch / bbg Betriebsberatungs GmbH Telefon: 0921-7575 838 Mail: stasch@bbg-gruppe.de
E-Mail-Adresse	Datum, Unterschrift	