

AssCompact TRENDS III/2020: Zufriedenheit steigt, Motivation stagniert

(ac) Die Vertriebsstimmung der unabhängigen Vermittler erholt sich etwas, wenngleich die Motivation auf niedrigem Niveau verharrt. Das ergibt die aktuelle Studie „AssCompact TRENDS III/2020“, die neben den Maklerfavoriten in 37 ausgewählten Produktlinien diesmal den Arbeitsalltag der Vermittler während der Corona-Pandemie unter die Lupe nimmt.

Das Coronavirus hatte im Frühjahr zu einem beispiellosen Einbruch der Stimmungslage bei Vermittlern geführt. Im zweiten Quartal des Jahres sanken die Zufriedenheitswerte der unabhängigen Vermittler auf 35,5%. Mittlerweile haben sich die Signale aus der Gesamtwirtschaft jedoch geändert. Einerseits erreichen die Aktien von Technologieunternehmen wie Apple und Tesla ungeahnte Höhen, ziehen ganze Aktienindizes mit nach oben und fördern die Aussicht auf wirtschaftliche Erholung. Andererseits steigen die Infektionszahlen jedoch wieder, Investoren flüchten sich – von der Unsicherheit getrieben – in Gold und laufend ist die Rede von der „zweiten Welle“. Das wirtschaftliche Stimmungsbild ist zweischneidig. Ganz ähnlich sieht es bei den unabhängigen Vermittlern aus.

Während die Zufriedenheitswerte der Makler und der unabhängigen Mehrfachagenten wieder deutlich anziehen und von besagten 35,5% auf 49,4% steigen, kann die Motivation keinen großen Sprung nach vorne machen. Der Motivationswert zieht nur um zwei Prozentpunkte auf 55,6% an. Dabei darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass der Motivationswert in der letzten Erhebung weniger stark gesunken war.

Der Wunsch nach Sicherheit in der Krise

Wenn man einen Blick auf die Gründe wirft, die bei den unabhängigen Vermittlern zu einer besseren Stimmung geführt haben, fällt ein Wort immer wieder: Digitalisierung. Viele Umfrageteilnehmer schwärmen von den digitalen Fort-

schriften der Versicherer. Zudem konnten zahlreiche Befragte ihre Beratungstermine online wahrnehmen und sind nun überrascht über die sehr gute Auftragslage. Vereinzelt vermuten die Teilnehmer der Studie auch, dass die Corona-Krise das Bedürfnis nach Sicherheit ihrer Kunden erhöht hat. Die Sensibilisierung für das Thema Absicherung komme den Vertriebschancen zugute.

Doch nicht nur die Kunden, auch die Vermittler sehnen sich nach Sicherheit. Dieser Eindruck drängt sich auf, wenn man einen Blick auf die Gründe wirft, die die Stimmung der Makler weiterhin eintrüben. Unsicherheit, Ungewissheit und unklare Zeiten sind nur drei Begriffe, die dabei genannt werden. Daneben findet sich natürlich auch das Coronavirus wieder. Doch während Covid-19 und Corona im zweiten Quartal das einzig relevante Thema für Vermittler war, mehren sich nun auch wieder die Klagen über die überbordende Bürokratie. Man könnte meinen, der Alltag sei wieder eingelehrt.

Die Maklerzufriedenheit steigt also wieder. Damit bleibt der (Un-)Zufriedenheitswert aus dem Vorquartal von 35,5% der niedrigste Wert seit Beginn der Erhebung des TRENDS-Zufriedenheitswerts im Jahr 2014. Nicht ganz so weit runter ging es bei der Zufriedenheit mit dem Geschäftsverlauf. Dieser Zufriedenheitswert wird immer für das abgelaufene Vorquartal bestimmt. 61,7% der Studienteilnehmer waren immer noch außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden oder zumindest zufrieden mit ihrem Geschäftsverlauf im zweiten Quartal. Im gleichen Zeitraum des Vorjahres waren es jedoch sogar 78,5%.

Doch welche Geschäftsfelder werden in den kommenden Monaten dafür sorgen,

Zufriedenheit und Motivation der Vermittler im dritten Quartal 2020



dass die Stimmung und auch die Geschäftsergebnisse steigen? Eine mögliche Antwort liefert der Produkt-Trend-Indikator. Er dient dazu, aus der aktuellen Vertriebsstimmung zukünftige Trends abzuleiten. Aktuell erreicht die betriebliche Krankenversicherung hier den höchsten Wert, gefolgt von Grundfähigkeiten und privaten Pflegeversicherungen. Vermittler sind gut beraten, diese Trends – trotz bekannter Anlaufschwierigkeiten – nicht aus den Augen zu verlieren, wenn es um die strategische Ausrichtung ihres Unternehmens geht.

Auswirkungen der Pandemie auf den Arbeitsalltag der Vermittler

Während der Hauptteil der Studie bereits einen umfassenden Überblick darüber gibt, was den Maklern und Mehrfachagenten die Laune verdirbt und welche Entwicklungen ihnen Hoffnung machen, wollten die Studienmacher speziell die Auswirkungen der Corona-Krise auf den Arbeitsalltag der unabhängigen Vermittler besser verstehen. Aus diesem Grund machten sie den Arbeitsalltag der Vermittler in der Pandemie zum Sonderthema der quartalsweise erscheinenden Studie – schließlich ist in Zeiten von Abstandsregeln und Mundschutzpflicht längst noch nicht alles wieder, wie es war.

Die Studie beleuchtet im Rahmen des Sonderthemas drei Aspekte des Arbeitsalltags von Vermittlern: Arbeitszeitverteilung, Servicequalität und Vertrieb während der Corona-Krise. Für die folgenden fünf Bereiche wurde ein Ranking der Versicherer bzw. Pools ermittelt, die mit ihrer Servicequalität bei den unabhängigen Vermittlern punkten können:

- Altersvorsorge
- Risikoversorge
- Privates Schaden-/Unfallgeschäft
- Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft
- Pools/Verbände

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Wer insgesamt – nicht nur in puncto Servicequalität – zu den Maklerfavoriten in 37 Produktlinien zählt, verrät die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie ebenfalls. Die nachfolgende Tabelle ist

ein Auszug aus der Favoritenliste und zeigt die Top Drei in fünf beispielhaft ausgewählten Sparten. Darunter auch den Spitzenreiter des Produkt-Trend-Indikators: die bKV.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht

Indexgebundene Rentenversicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	Stuttgarter (3)
Platz 3	VOLKSWOHL BUND (2)
Betriebliche Krankenversicherung	
Platz 1	Hallesche (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	SDK (3)
Tierhalterhaftpflichtversicherung	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (1)
Platz 2	NV-Versicherungen (3)
Platz 3	VHV (2)
D&O-Versicherung	
Platz 1	Hiscox (1)
Platz 2	Allianz (3)
Platz 3	Markel (2)
Investmentfonds	
Platz 1	Flossbach von Storch (2)
Platz 2	DWS (1)
Platz 3	Blackrock (5), Fidelity (3)

Die Tabelle gibt einen Überblick über die Top-Anbieter in ausgewählten Sparten; die Platzierungen der Anbieter aus der Vorstudie sind in Klammern dargestellt.

Über die Studie

Die Online-Befragung zur Studie „AssCompact TRENDS III/2020“ wurde vom 29.06.2020 bis zum 17.07.2020 durchgeführt. Nach einer Qualitätsprüfung flossen die Stimmen von 357 Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche in die Stichprobe ein, die ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur darstellt. Die Studie kann zum Einzelpreis von 1.300 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartnerin: Sophia Tannreuther
- Telefonnummer: 0921 7575823
- E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Informationen zu allen weiteren AssCompact Studien sind unter asscompact-studien.de zu finden. ■