

# Best Practice aus Maklersicht: AssCompact AWARD Maklerservice

(ac) Welche Gesellschaften bieten den Maklern und Mehrfachvertretern die besten Serviceerlebnisse und sorgen für einen exzellenten Service? Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ liefert in den Bereichen bAV, private Vorsorge/Biometrie, PKV/Pflege und Schaden/Unfall Antworten auf diese Fragen.

**S**ervice-Exzellenz, Schaffung von Begeisterung und herausragende Leistungen auf höchstem Niveau – sozusagen die erste Liga des Service – führen immer zu Erfolg. Ganz egal, ob es sich um materielle Güter oder um Dienstleistungen handelt. „Service macht Maschinen schön“ ist mittlerweile ein viel zitierter Slogan für Maschinenbauer. Gleiches gilt im komplexen und immateriellen Finanz- und Versicherungsmarkt: Nur wer es schafft, effiziente Wege, einfache Problemlösungen, kreative Impulse und Spitzenangebote zu entwickeln, kann Marktanteile gewinnen und Barrieren überwinden. Politische Einflüsse, gesetzliche Veränderungen und ein immer größeres und verfeinertes Produktspektrum stellen die Vermittler bereits vor große Aufgaben. Umso wichtiger ist es daher, von Produktgeberseite professionelle Unterstützung zu erlangen. Wer aus Sicht der unabhängigen Vermittler hier besonders gute Arbeit leistet, hat die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ untersucht.

## Canada Life verteidigt Spitzenposition

Wie im Vorjahr wurde die Servicequalität der Anbieter aus Maklersicht in vier Bereichen untersucht: bAV, private Vorsorge/Biometrie, PKV/Pflege und Schaden/Unfall. In der Ergebnisliste sticht die Canada Life mit zwei Spitzenpositionen hervor und verteidigt somit erfolgreich ihre beiden ersten Plätze aus dem Vorjahr in den Sparten bAV und private Vorsorge/Biometrie. Ebenso erfolgreich konnten die Swiss Life und die Allianz ihre Ränge 2 und 3 aus dem Vorjahr behaupten und das Siegerpodest im Bereich der bAV komplettieren.

Die InterRisk schiebt sich bei der privaten Vorsorge/Biometrie mit ihrem Service-

angebot von Rang 5 aus dem Vorjahr auf den 2. Rang. Der punktgleiche VOLKSWOHL BUND schafft im Vorjahresvergleich eine Verbesserung und belegt ebenfalls Rang 2. In der Sparte PKV/Pflege wird die IDEAL erneut zum Maklerservice-Sieger. Ihr Vorsprung aus dem Vorjahr verringerte sich jedoch etwas. Die dicht dahinterliegende Konkurrenz in Gestalt von Barmenia, HALLESCHE und uniVersa teilt sich den 2. Rang und kann Verbesserungen im Vorjahresvergleich verbuchen.

Im großen Bereich des Schaden-/Unfallgeschäftes kämpften 35 Gesellschaften um die Servicekrone. Die Top-drei-Gesellschaften aus dem Vorjahr (Rhion, VHV und InterRisk) mussten das Podest räumen und machten Platz für Die Haftpflichtkasse, die Itzehoer Versicherungen und Konzept & Marketing. Während die Vorjahressieger zwar auf eine identische Bewertungssumme kamen, konnten die neuen Top-drei-Gesellschaften ihre Bewertungen deutlich verbessern und sich auf das Treppchen schieben. Den größten Sprung nach vorne machte dabei die Itzehoer. Die Tabelle zeigt die Top-drei-Gesellschaften in den analysierten Bereichen (Vorjahresplatzierung in Klammern).

### Die Favoriten der Vermittler

Betriebliche Altersversorgung	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	Swiss Life (2)
Platz 3	Allianz (3)
Private Vorsorge / Biometrie	
Platz 1	Canada Life (1)
Platz 2	InterRisk (5)
Platz 2	VOLKSWOHL BUND (3)
PKV / Pflege	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	Barmenia (3)
Platz 2	HALLESCHE (3)
Platz 2	uniVersa (5)
Schaden / Unfall	
Platz 1	Die Haftpflichtkasse (6)
Platz 2	Itzehoer (15)
Platz 3	Konzept & Marketing (4)

Basis des Rankings: Durchschnittliche Bewertung über zwölf Leistungskriterien



## Maklerservice basiert auf vier Dimensionen

Um das Konstrukt „Maklerservice“ umfassend zu analysieren, werden vier Dimensionen mit insgesamt zwölf Leistungskriterien evaluiert. Dieses Bewertungskonzept hat sich in den vergangenen Jahren erfolgreich etabliert und wurde durch Fachdiskussionen, sogenannte Roundtables, stets an die aktuellen Entwicklungen angepasst. Im Ergebnis werden somit die zentrale und regionale Vertriebsunterstützung sowie die Dimensionen Software & Tools und die Marketingmaterialien untersucht. Wenn es um die zentrale Vertriebsunterstützung geht, dann legen die unabhängigen Vermittler großen Wert auf die Fachkompetenz der Ansprechpartner und den Umgang mit Beschwerden bzw. Problemfällen. Zudem achten die Makler und Mehrfachvertreter auf einen transparenten und nachvollziehbaren Courtageprozess. Von zentraler Bedeutung sind zudem die Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner. Alle weiteren Kriterien der beiden Bereiche Software & Tools und Marketingmaterialien sind hingegen als Hygienefaktoren einzustufen, die erst bei einer Nicht-Erfüllung eine Unzufriedenheit bewirken würden.

Am Beispiel der nachfolgenden Tabelle sind die Gesellschaften aus dem Bereich Schaden/Unfall mit den höchsten Teilbewertungen ausgewählter Leistungskriterien aufgeführt:

### Die besten Anbieter anhand ausgewählter Leistungskriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter (Schaden/Unfall)
Engagement Maklerbetreuer	Rhion, Helvetia
Umgang mit Beschwerden	Die Haftpflichtkasse, Itzehoer
Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner	Die Haftpflichtkasse, VHV
Kundenbezogene Unterlagen	Konzept & Marketing

Wenn es um die zentrale Vertriebsunterstützung geht, dann legen die unabhängigen Vermittler großen Wert auf die Fachkompetenz der Ansprechpartner und den Umgang mit Beschwerden bzw. Problemfällen. Quelle: Tabellen: AssCompact

## Alleinstellungsmerkmale und konstruktive Kritik

Neben der Weiterempfehlungsbereitschaft (sogenannter NPS-Score) und der zukünftigen Zusammenarbeit mit einer Gesellschaft werden auch Alleinstellungsmerkmale und konstruktive Hinweise erhoben. Am Beispiel des Bereichs PKV/Pflege zeigt sich, dass die Sieger auch den höchsten NPS-Score erhalten. So erhält die IDEAL einen Wert von +47 Punkten und die zweitplatzierte HALLESCHE einen Wert von +33. Der IDEAL werden zudem ausgezeichnete Unterlagen für den Verkaufsprozess attestiert. Bei der HALLESCHE überzeugten insbesondere die Maklerbetreuer und das Gesamtpaket die unabhängigen Vermittler.

## Über die Studie

An der Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ zugrunde liegenden Umfrage beteiligten sich 547 Makler und Mehrfachagenten aus dem Adresspool der bbg Betriebsberatungs GmbH, Bayreuth. Die Stichprobe (Ø-Alter = 54,3 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 24,2 Jahre; 11,3% weiblich; 88,7% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar.

## Bezug der Studie

Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ kann zum Einzelpreis von 1.950 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner zur Bestellung ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden. ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ kann unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.