

PRIVATE KfZ- & FLOTTENVERSICHERUNG 2023

Marktstudie – Studienflyer

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

April 2023



Ihr Partner für erfolgreiche Kontakte

bbg

Betriebsberatungs GmbH

Bindlacher Straße 4

95448 Bayreuth

Telefon: +49 (0) 921 75758-0

Telefax: +49 (0) 921 75758-20

Mail: info@bbg-gruppe.de

Web: www.bbg-gruppe.de

Geschäftsführer: Dr. Christian Durchholz, Konrad Schmidt

Ansprechpartner: Dr. Mario Kaiser,
Sophia Tannreuther,
Jörg Deubzer

Wissenschaftlicher Beirat:
Professor Dr. Matthias Beenken (FH Dortmund)

Hinweise zur Nutzung

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile (insbesondere Abbildungen) urheberrechtlich geschützt. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Vervielfältigungen, Verbreitungen, Bearbeitungen (insbesondere Übersetzungen) sowie jegliche elektronische Verarbeitung, insbesondere die elektronische Publikation.

Eine Weitergabe an Dritte, insbesondere andere Unternehmen innerhalb des Konzerns, ist nicht gestattet. Sie können zu besonderen Konditionen eine Konzernlizenz erwerben, mit der eine Weitergabe innerhalb des Konzerns möglich ist. Sprechen Sie uns diesbezüglich gerne an.

Basis für die Erstellung dieser Studie sind die Antworten der Befragten. Die Herausgeber haben sich auf die Richtigkeit der Antworten verlassen. Eine Überprüfung der Konsistenz ist erfolgt, bei Bedarf wurde eine Korrektur durchgeführt. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten wurde jedoch nicht zusätzlich durch einen unabhängigen Dritten geprüft.

Die jeweils angegebenen Punkte, Zahlen und Prozentwerte wurden gerundet. Daher können im Ergebnis Rundungsdifferenzen entstehen.

Das Untersuchungsdesign und methodisches Vorgehen zur Befragung von Assekuranz- und Finanzvermittlern wurde gesondert in einem Dokument zusammengefasst und steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: www.asscompact-studien.de. Käufer der Studie dürfen auf dieses Dokument verlinken, um Verbrauchern – im Falle der Siegelnutzung – die Möglichkeit zur Kenntnisnahme, zur Prüfung der Ergebnisse und zur Prüfung der Prüfungssystematik zu geben. Eine anderweitige Nutzung ist nicht zulässig.

Soweit nicht anders vereinbart, unterliegt das Nutzungsrecht des von AssCompact vergebenen Siegels bei dem jeweiligen Unternehmen keinem Ablaufdatum und ist unbegrenzt nutzbar. Die Nutzungserlaubnis kann jedoch jederzeit von AssCompact widerrufen werden. Insbesondere bei Missbrauch behält sich AssCompact vor, das jeweilige Unternehmen zur Löschung des vergebenen Siegels aufzufordern bzw. die mit Siegel gedruckten Unterlagen zu vernichten.

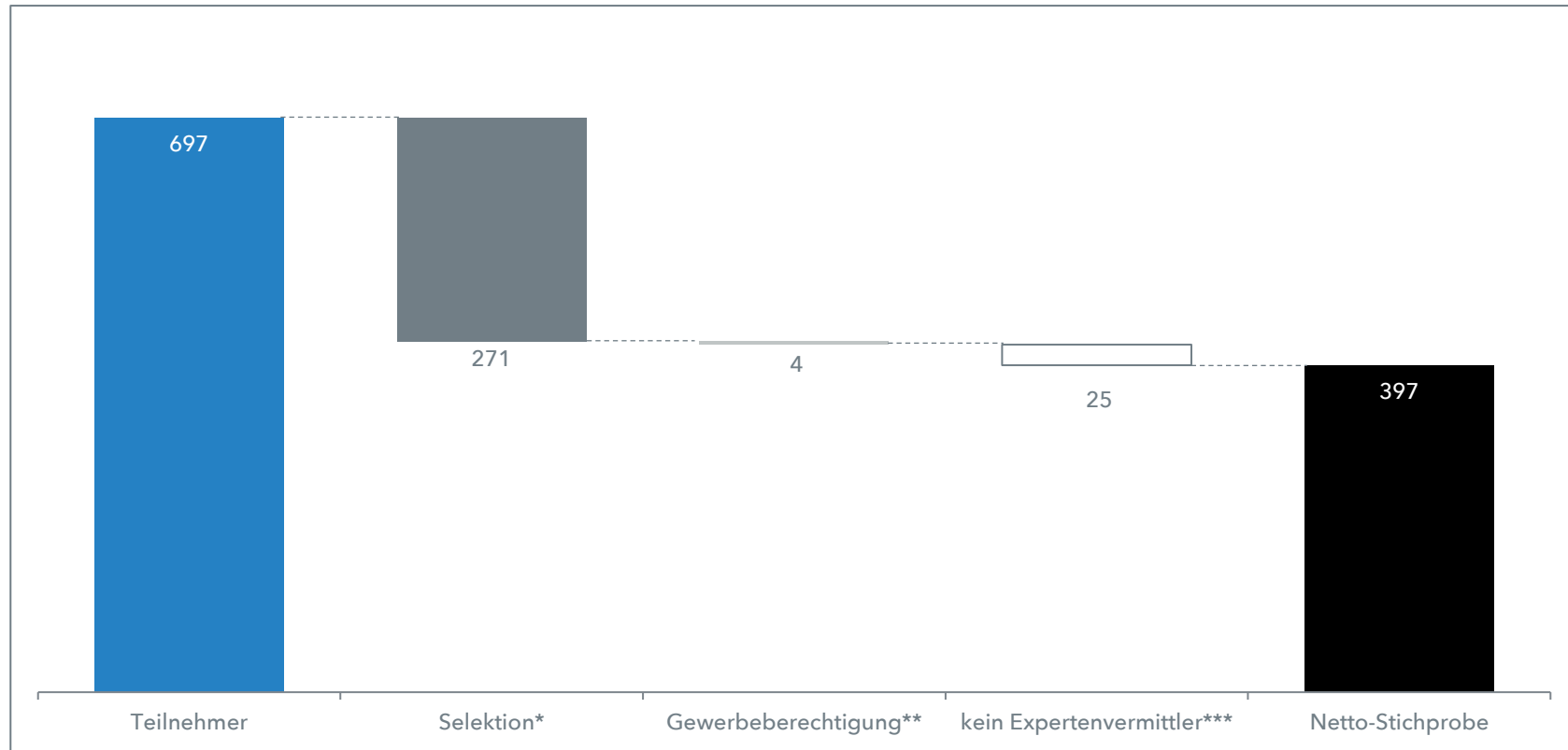
UNTERSUCHUNGSDESIGN & METHODISCHES VORGEHEN

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 13.02.2023 bis 24.02.2023
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 697
- Netto-Stichprobe: n = 397
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 87,1% Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34d Abs.1 Nr.2 GewO
 - 19,3% Finanzanlagevermittler nach § 34f Abs.1 GewO
 - 15,0% Darlehensvermittler nach § 34c Abs.1 Nr.2 GewO
 - 15,0% Immobiliardarlehensvermittler nach § 34i Abs.1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 56,4 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 28,1 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 13,6% weiblichen Vermittlerinnen und 86,4% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Umfrageteilnehmer



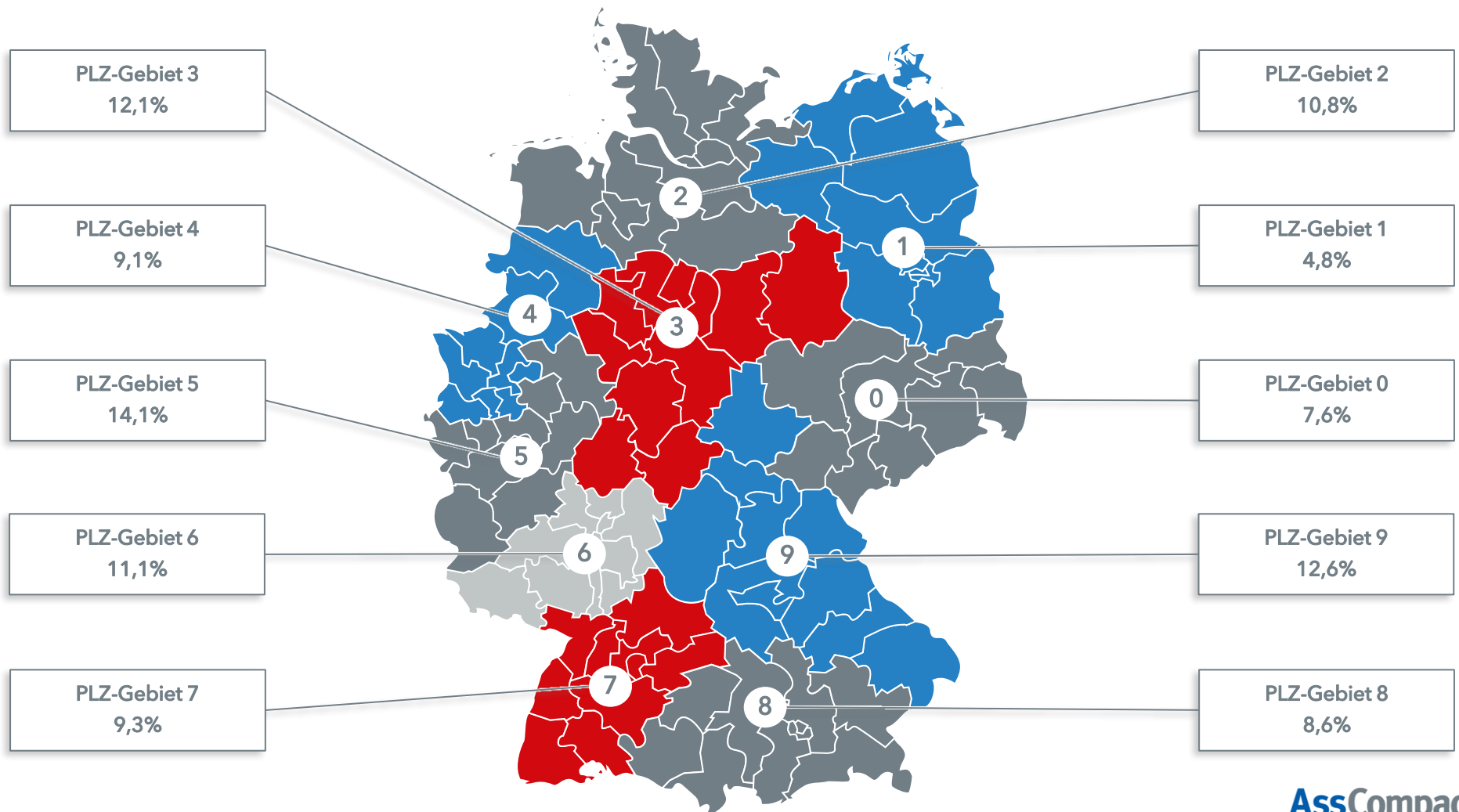
*Selektionskriterien: unrealistische Beantwortungsdauer, Abbruch nach wenigen Fragen, keine Zielgruppe

**Gewerbeberechtigung: Antwortoption "Gebundener Versicherungsvertreter"

***kein Expertenvermittler: Antwortoption "Ich vermittele keine der aufgelisteten Produkte."

Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Regionale Verteilung der Befragten (n = 397)



Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Ziele der Untersuchung 2023

- Die **Qualitätsmessung der Anbieter** im Bereich der privaten Kfz- & Flottenversicherung **aus Sicht der unabhängigen Vermittler** ist ein wichtiger Indikator zur Wettbewerbsanalyse.
- Dieses **Benchmarking** dient einerseits zum **Leistungsvergleich** mit der Konkurrenz. Andererseits eignet es sich zur **Prognose** möglicher Konkurrenzreaktionen auf ein verändertes Preis-Qualitäts-Angebot der betrachteten Anbieter.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
 - Ermittlung eines Rankings
 - Ermittlung der Höhe des Geschäftsanteils ("Share of Wallet")
 - Ermittlung der wichtigsten Einflussgrößen auf den Unternehmenserfolg
 - Ermittlung der Zufriedenheit der Makler und Mehrfachvertreter mit den Anbietern (Qualitative Bewertung anhand von Leistungskriterien)
 - Ermittlung der Einstellungsloyalität
 - Ermittlung der Marktpositionierung
 - Ermittlung von Stärken und Schwächen
 - Ermittlung der Einstellung hinsichtlich marktrelevanter Fragestellungen
- Die **Studie „AssCompact AWARD – Private Kfz- & Flottenversicherung 2023“** liefert **zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb**. Die Gesellschaften können somit ihre eigene Leistung **mit den Leistungen der Konkurrenz vergleichen** und **zielorientierte Maßnahmen implementieren**.



Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen

Bewertungsschema 2023

- Basis des Rankings ist der etablierte **Share of Wallet (SoW)**, also die Verteilung der Geschäftsanteile auf die Gesellschaften.
- Die qualitative Bewertung der Produktgeber basiert auf **13 Leistungskriterien (LK)**. Der Einsatz einer **100er Skala** in diesem Zusammenhang ermöglicht ein feinstufiges Qualitätsurteil.
- Zur Ermittlung der **Relevanz der Leistungskriterien** wird eine Regressionsanalyse durchgeführt. Dabei werden die Wichtigkeiten der Leistungskriterien statistisch geschätzt.
- Neben den **Top-3-platzierten Gesellschaften** gemäß SoW pro untersuchtem Bereich werden auch die jeweils **besten Anbieter pro Leistungskriterium** mit einem Siegel ausgezeichnet



Bestes Image | Bester Digitalisierungsgrad | Beste Produktqualität
Beste Tarifflexibilität | Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis
Beste dezentrale Vertriebsunterstützung | Beste zentrale Vertriebsunterstützung
Bester Angebotsrechner | Beste Angebotsunterlagen | Beste Abwicklung im Neugeschäft
Beste Bestandskundenservice | Beste Schadenregulierung | Beste Courtageausgestaltung



- Die Einstellungsloyalität der unabhängigen Vermittler wird anhand des **Net-Promoter-Score** (= Netto-Weiterempfehlungswert) abgebildet.
- Jeder Umfrageteilnehmer kann den Anbietern in einer offenen Antwortform **direktes Feedback** und **konstruktive Hinweise zur Verbesserung** mitteilen.
- Daher werden in der Befragung folgende **Ziele** verfolgt:
 - Benchmark der Leistungskriterien
 - Erweiterung zur Analyse der Wichtigkeiten pro Leistungskriterium
 - Abratungen und Abratungsgründe
 - Verteilung der Geschäftsanteile
 - Konstruktives Feedback



AssCompact
— AWARD —

BEWERTUNGSSCHEMA

Share of Wallet (SoW)

Überblick

1

AssCompact AWARD

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?
Betrachten Sie den Bereich XY:

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge bzw. Courtagenahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei:

☐ % UNTERNEHMEN 1	☐ % UNTERNEHMEN 6	☐ % UNTERNEHMEN 11
☐ % UNTERNEHMEN 2	☐ % UNTERNEHMEN 7	☐ % UNTERNEHMEN 12
☐ % UNTERNEHMEN 3	☐ % UNTERNEHMEN 8	☐ % UNTERNEHMEN 13
☐ % UNTERNEHMEN 4	☐ % UNTERNEHMEN 9	☐ % UNTERNEHMEN 14
☐ % UNTERNEHMEN 5	☐ % UNTERNEHMEN 10	☐ % UNTERNEHMEN 15
☐ 100 % SONSTIGER ANBIETER		

100 % von 100%

Bitte nennen Sie den "sonstigen Anbieter":
Unternehmen XY

<| zurück: weiter |>

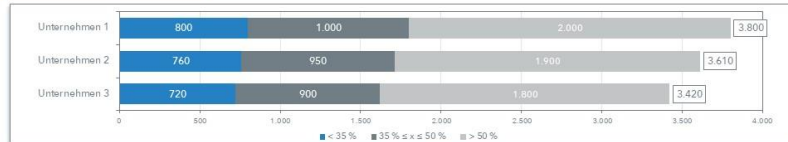
3.1 Bewertungsschema

2

Share of Wallet (SoW)

Index SoW

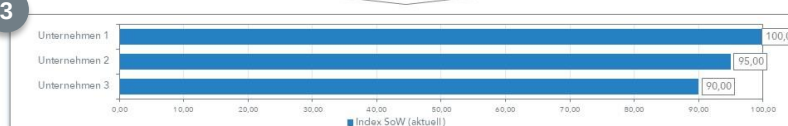
Geschäftsanteil Kategorie < 35% Summe der Geschäftsanteile unter 35% = 886 Punkte.	Geschäftsanteil Kategorie 35 ≤ x ≤ 50% Summe der Geschäftsanteile zwischen 35 und 50% = 635 Punkte.	Geschäftsanteil Kategorie > 50% Summe der Geschäftsanteile über 50% = 913 Punkte.	Gesamtpunktzahl In der Summe erhält Unternehmen 1 11.434 Punkte.
---	---	--	--



3

Index SoW

Der Anbieter mit dem höchsten SoW erhält 100 Punkte. Die weiteren Anbieter werden anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft.



AssCompact
AWARD

Bewertungsansatz Share of Wallet (SoW):

1. Die Vermittler werden gebeten zu ihren präferierten Anbietern jeweils ihre Geschäftsanteile (nach Stück) in Prozent anzugeben. Die Prozentwerte werden als Punktwerte interpretiert, sodass jeder Vermittler maximal 100 Punkte auf alle Anbieter verteilen kann.
2. Die realisierten Geschäftsanteile werden nach ihrer Höhe in drei Kategorien (< 35 %; 35 ≤ x ≤ 50 %; > 50 %) eingeteilt. Dadurch wird verdeutlicht, wie sich die Gesamtpunktzahl zusammensetzt.
3. Abschließend wird ein Index gebildet, bei dem der Anbieter mit dem höchsten SoW 100 Punkte erhält und die weiteren Anbieter anhand ihrer Abstände zum höchsten SoW prozentual abgestuft werden.

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Überblick

1

AssCompact AWARD

Wie hoch war in einem der letzten 12 Monate der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?

Betrachten Sie den Bereich XY:

Bitte versehen Sie 100%, wenn Sie mit diesen Gesellschaften keine Verträge bzw. Auftragverträge abschließen, oder wenn Sie alle das Feld bei:

100 % von 100%

Bitte nennen Sie den "sonstigen Anbieter":

Unternehmen XY

< zurück weiter >

4

3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Referenz der Leistungskriterien: Die gewichtete Gesamtbewertung

Leistungskriterien 1 bis 12

Leistungskriterium 1: 1,000

Leistungskriterium 2: 1,000

Leistungskriterium 3: 1,000

Leistungskriterium 4: 1,000

Leistungskriterium 5: 1,000

Leistungskriterium 6: 1,000

Leistungskriterium 7: 1,000

Leistungskriterium 8: 1,000

Leistungskriterium 9: 1,000

Leistungskriterium 10: 1,000

Leistungskriterium 11: 1,000

Leistungskriterium 12: 1,000

Gesamtbewertung

Relevanzfaktor

Relevanzfaktor 1: 0,215

Relevanzfaktor 2: 0,215

Relevanzfaktor 3: 0,215

Relevanzfaktor 4: 0,215

Relevanzfaktor 5: 0,215

Relevanzfaktor 6: 0,215

Relevanzfaktor 7: 0,215

Relevanzfaktor 8: 0,215

Relevanzfaktor 9: 0,215

Relevanzfaktor 10: 0,215

Relevanzfaktor 11: 0,215

Relevanzfaktor 12: 0,215

Gesamtbewertung

AssCompact

2

AssCompact AWARD

Erstellen Sie eine als unabhängiger Vermittler folgende Aussage zu:

Einsgesamt betrachtet ist die Qualität sehr gut.

Bitte teilen Sie uns Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der blauen Bewegungsfähigkeit können Sie auch einen Wert markieren eingeben

keine Zustimmung

volle Zustimmung

keine ich nicht beurteilen

Unternehmen 1 (Bereich XY)

Unternehmen 2 (Bereich XY)

Unternehmen 3 (Bereich XY)

< zurück weiter >

3

3.1 Bewertungsschema

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Index Gesamtbewertung (GZB) - Legende: Die Daten für den Bereich XY

Leistungskriterium	Relevanzfaktor	Bewertung	Gewicht	Gesamtbewertung
Leistungskriterium 1	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 2	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 3	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 4	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 5	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 6	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 7	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 8	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 9	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 10	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 11	0,215	1,000	0,215	0,215
Leistungskriterium 12	0,215	1,000	0,215	0,215
Gesamtbewertung				2,58

Die Gesamtbewertung (GZB) ist die Summe der gewichteten Bewertungen aller Leistungskriterien.

Unternehmen 1

Unternehmen 2

Unternehmen 3

Gesamtbewertung (GZB)

AssCompact

Bewertungsansatz Gesamtzufriedenheit

1. Alle Anbieter, die $\geq 5\%$ SoW erhalten, werden in einen Lostopf gelegt, aus dem maximal 3 Anbieter zufällig gezogen werden. Hierdurch wird der Aufwand der Umfrageteilnehmer reduziert und eine Gleichverteilung der Antworten über die Gesellschaften angestrebt.
2. Die Vermittler werden gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Anbietern auf Basis von 12 Leistungskriterien anhand einer 100er-Skala zu bewerten.
3. Die Durchschnittswerte je Anbieter und Leistungskriterium werden mit einem Relevanzfaktor gewichtet und zu einer Gesamtbewertung summiert.
4. Die Relevanz eines Leistungskriteriums wird auf Basis einer Regressionsanalyse statistisch geschätzt.

Bewertungsschema

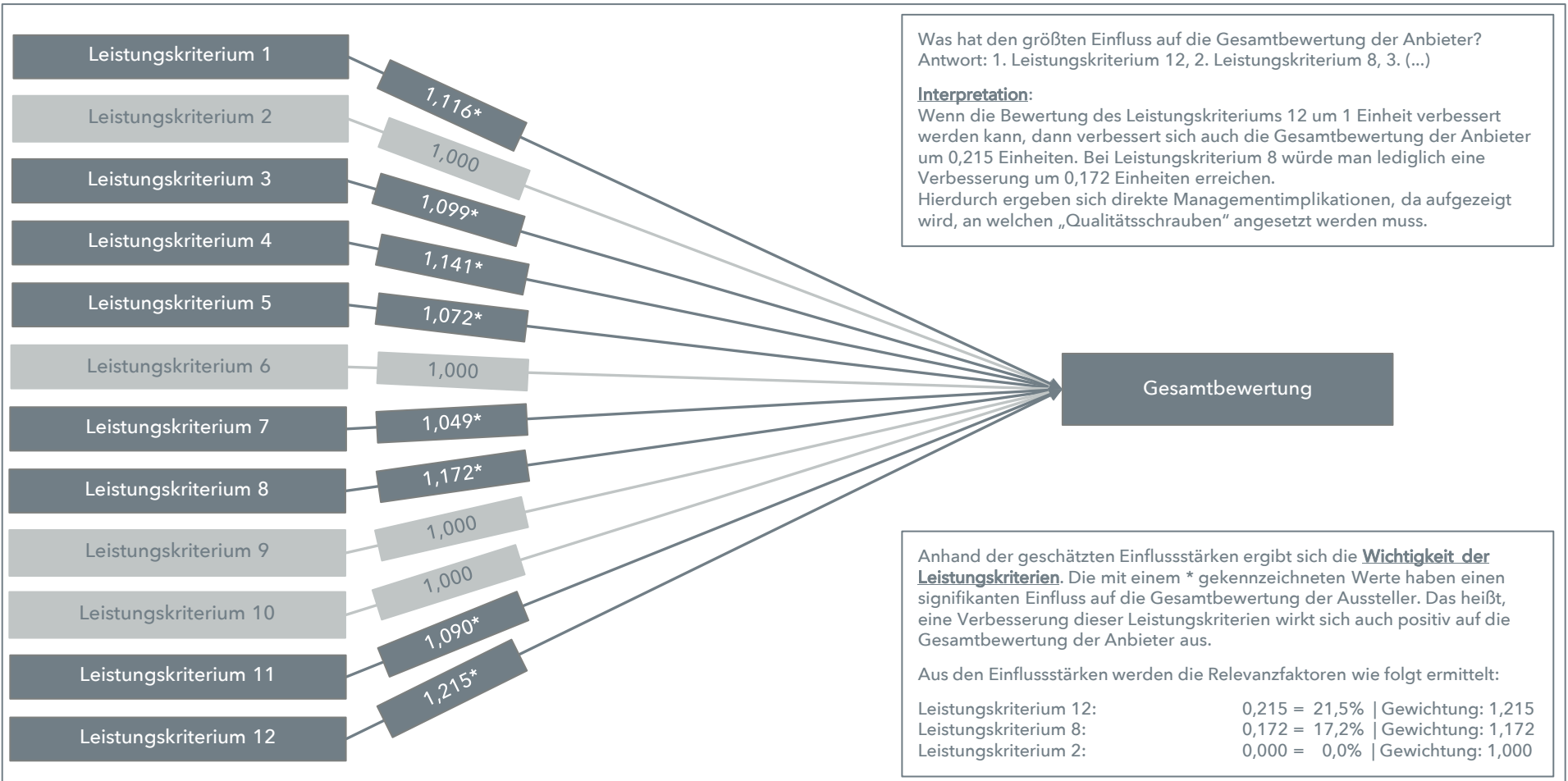
Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Leistungskriterien

Dimension	Kriterium	Beispiele
Unternehmensführung	Image	Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungsberichte, Zuverlässigkeit ...
	Digitalisierungsgrad	Aktualität der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Extranet, FAQs, Newsletter, Online Tools, Schnittstellen ...
Produktmanagement	Produktqualität	Transparenz, Beständigkeit des Tarifwerkes, Anpassungsklauseln ...
	Tarifflexibilität	Tarifierungsmöglichkeiten, Zielgruppentarife, SB-Varianten ...
	Preis-Leistungs-Verhältnis	-
Vertriebsunterstützung	Dezentrale Vertriebsunterstützung	Persönlicher Ansprechpartner/Maklerbetreuer: Fach-/Sozial-/Entscheidungskompetenz, Konstanz in der Betreuung, Lösungsorientierung, Erreichbarkeit ...
	Zentrale Vertriebsunterstützung	Service-Hotline, Fachinformationen, Kundeninformationen, Vertriebsstorys, Beratungshilfen, Marketing-Material, Schulungsangebot ...
	Angebotsrechner	Benutzerfreundlichkeit, Aktualität, Online/Offline-Verfügbarkeit, Plattformneutralität, Kompatibilität ...
Abwicklungsservice	Angebotsunterlagen	Aktualität, Vollständigkeit, Korrektheit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit, Praktikabilität, Produktinformationsblatt ...
	Abwicklung im Neugeschäft	Korrektheit und Verständlichkeit der Policen, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Antragsbearbeitung, Nachvollziehbarkeit von Annahmeentscheidungen ...
	Bestandskundenservice	Adressänderungen, Änderung von Inkassodaten, Vertragsänderungen, Fragen zum Deckungsumfang ...
	Schadenregulierung	Reaktionszeiten, kontinuierliche Rückmeldung über den Prozess / Stand der Schadenbearbeitung, Vermittlung von Dienstleistern, Serviceleistungen, Regulierungsaufwand, Unterstützung vor Ort, Begründung des Leistungsentscheids ...
	Courtageausgestaltung	Flexibilität der Modelle, Abwicklung, Zuverlässigkeit, Transparenz, Verständlichkeit ...

Zufriedenheitsanalyse anhand der Leistungskriterien

Relevanz der Leistungskriterien - Regressionsanalyse



Net-Promoter-Score (NPS)

Überblick

1

AssCompact AWARD

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Bitte kreuzen Sie an:

	sehr unwahrscheinlich					sehr wahrscheinlich					kann ich nicht beurteilen	
	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
Unternehmen 1 (Bereich XY)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Unternehmen 2 (Bereich XY)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Unternehmen 3 (Bereich XY)	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<| zurück weiter >|

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 40)



Bewertungsansatz Net-Promoter-Score (NPS):

1. Die Vermittler werden gebeten auf einer Skala von 0-10 anzugeben, wie wahrscheinlich es ist, dass sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen.
2. Anhand ihrer abgegebenen Bewertungen werden die Vermittler in drei Kategorien eingeteilt: Promotoren (10 & 9), Passive (8 & 7) und Kritiker/Detraktoren (6 - 0)
3. Der NPS wird berechnet, indem vom prozentualen Anteil der Promotoren der prozentuale Anteil der Kritiker/Detraktoren abgezogen wird.



AssCompact
— AWARD —

ANSCHAULICHE AUFBEREITUNG DER ERGEBNISSE

AWARD-Sieger "Share of Wallet"

Welche Anbieter können die meisten Geschäftsanteile in den Bereichen „Private Kfz-Versicherung“ und „Flottenversicherung“ verbuchen?

AssCompact AWARD

Wie hoch war in etwa der Anteil Ihres Geschäfts mit den folgenden Gesellschaften nach Stück innerhalb der letzten 12 Monate?
Betrachten Sie den Bereich XY:

Bitte verteilen Sie 100%. Wenn Sie mit einigen Gesellschaften keine Verträge bzw. Courtageeinnahmen erzielt haben, dann lassen Sie bitte das Feld frei:

☐ % UNTERNEHMEN 1	☐ % UNTERNEHMEN 6	☐ % UNTERNEHMEN 11
☐ % UNTERNEHMEN 2	☐ % UNTERNEHMEN 7	☐ % UNTERNEHMEN 12
☐ % UNTERNEHMEN 3	☐ % UNTERNEHMEN 8	☐ % UNTERNEHMEN 13
☐ % UNTERNEHMEN 4	☐ % UNTERNEHMEN 9	☐ % UNTERNEHMEN 14
☐ % UNTERNEHMEN 5	☐ % UNTERNEHMEN 10	☐ % UNTERNEHMEN 15
		☐ 100 % SONSTIGER ANBIETER

100 % von 100%

Bitte nennen Sie den "sonstigen Anbieter":
Unternehmen XY

<| zurück weiter >|

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.2 Share of Wallet

Unternehmen	Anzahl der Stimmen			Gesamt	Geschäftsanteil		
	< 35 %	35 % ≤ x ≤ 50 %	> 50 %		Mittelwert in %	Median	Gesamtpunkte
1 Unternehmen 1	40	25	27	92	50	40	3.800
2 Unternehmen 2	35	22	25	82	45	38	3.610
3 Unternehmen 3	30	20	23	73	40	36	3.420

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.2 Share of Wallet



3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.1 Ranking der Top-Anbieter

Bereich XY	
Platz 1	Unternehmen 1
Platz 2	Unternehmen 2
Platz 3	Unternehmen 3
Platz 4	Unternehmen 4
Platz 5	Unternehmen 5
Platz 6	Unternehmen 6
Platz 7	Unternehmen 7
Platz 8	Unternehmen 8
Platz 9	Unternehmen 9
Platz 10	Unternehmen 10
Platz 11	Unternehmen 11
Platz 12	Unternehmen 12
Platz 13	Unternehmen 13
Platz 14	Unternehmen 14
Platz 15	Unternehmen 15
Platz 16	Unternehmen 16
Platz 17	Unternehmen 17
Platz 18	Unternehmen 18
Platz 19	Unternehmen 19
Platz 20	Unternehmen 20



AssCompact
AWARD

Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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?

AssCompact AWARD

Informieren Sie uns als unabhängiger Vermittler folgender Aussage zu?

Insgesamt betrachtet ist die Qualität sehr gut.

Bitte teilen Sie uns Ihre Zustimmung mit, indem Sie den Regler mit der Maus bewegen. Alternativ können Sie auch einen Wert manuell eingeben.

keine Zustimmung volle Zustimmung kann ich nicht beurteilen

Unternehmen 1 (Bereich XY) 0% 100% ☐

Unternehmen 2 (Bereich XY) 0% 100% ☐

Unternehmen 3 (Bereich XY) 0% 100% ☐

<| zurück weiter |>

AssCompact AWARD

Auf einer Skala von 0-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die aufgeführten Gesellschaften einem befreundeten Kollegen weiterempfehlen?

Bitte kreuzen Sie an:

sehr unwahrscheinlich sehr wahrscheinlich kann ich nicht beurteilen

(0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

Unternehmen 1 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐

Unternehmen 2 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

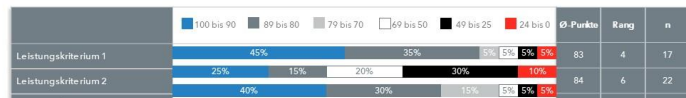
Unternehmen 3 (Bereich XY) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

<| zurück weiter |>

3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

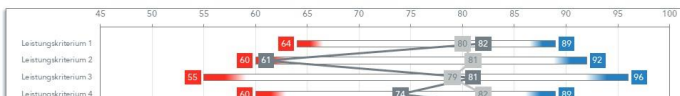
Unternehmen ABC | Leistungskriterien



3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Wettbewerbsorientierte Stärken- / Schwächenanalyse



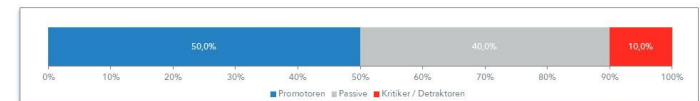
3.2 Favoriten der Vermittler - Bereich XY

3.2.6 Analyse der Top-Anbieter

Unternehmen ABC | Net-Promoter-Score (NPS) (n = 40)



40,0 = 50,0% - 10,0%



AssCompact
AWARD

AssCompact
AWARD

Individuelle Analysen und Benchmarks auf Unternehmensebene

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

Welche Leistungskriterien sind Ihnen am wichtigsten bzw. am unwichtigsten?

Bitte wählen Sie jeweils **das zu drei Leistungskriterien** aus, die Ihnen **am wichtigsten** (bis zu maximal 3 plus 3) und **am unwichtigsten** (bis zu maximal 3 minus 3) sind. Wenn Sie alle Leistungskriterien als **gleichwertig** ansehen, dann **klücken 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)
Image z. B. Bekanntheit, Vertrauen, Sympathie, positive Erfahrungen, Zuverlässigkeit, ...	☐	☐
Digitalisierungsgrad z. B. Aktualität der digitalen Services, schnelle und flexible Kommunikation, Dunkelverarbeitung, elektronische Abwicklung, Content, FAQs, Remote-Service, Online Tools, Schnittstellen, ...	☐	☐
Produktqualität z. B. Transparenz, Beständigkeit des Tarifvertrages, Anpassungsklause, ...	☐	☐
Tarifflexibilität z. B. Tarifanpassungsmöglichkeiten, Zielgruppenanpassung, SS-Verfahren, ...	☐	☐

AssCompact AWARD

Von welchen Gesellschaften raten Sie im Bereich XY ab?

Unternehmen 1:

Unternehmen 2:

Unternehmen 3:

Unternehmen 4:

Der Anbieter von dem Sie abraten möchten ist nicht in unserer Liste? Dann tragen Sie diesen bitte in das offene Textfeld ein:
 Unternehmen ABC:

<| zurück weiter >|

AssCompact AWARD

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Klassifizierung möglich:

Unternehmensumfeld:

Unternehmen ABC (Bereich XY): ☐ Image ☐ Digitalisierungsgrad

Produktmanagement:

Unternehmen ABC (Bereich XY): ☐ Produktqualität ☐ Tarifflexibilität ☐ Preis-Leistungs-Verhältnis

Vertriebsunterstützung:

Unternehmen ABC (Bereich XY): ☐ Dezentrale Vertriebsunterstützung ☐ Zentrale Vertriebsunterstützung ☐ Angebotserrechner

Abwicklungsservice:

Unternehmen ABC (Bereich XY): ☐ Angebotsunterlagen ☐ Abwicklung im Regelfall ☐ Bestandskunden-Service ☐ Schadensregulierung ☐ Courtageunterstützung

<| zurück weiter >|

7.2 Individualanalyse - Bereich XY

7.2.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	Rang LK 2021	Rang LK 2020	Benchmark (Punkte)	Rang 2021	Punkte 2021 Δ zum Besten	Punkte 2020 Δ zum Besten	Rang 2020
Leistungskriterium 1	1	7	Unternehmen 1 (89) Unternehmen 2 (86) Unternehmen 3 (85)	3	85 Δ -4	67 Δ -21	12

7.2 Individualanalyse - Bereich XY

7.2.4 Abratungen

Gibt es Gesellschaften von denen Sie im Bereich "Private Kfz-Versicherung" abraten würden?



7.2 Individualanalyse - Bereich XY

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 (1,107)	2,71	2,79	+0,08	o
Leistungskriterium 2 (1,090)	2,79	2,88	+0,09	o
Leistungskriterium 1 (1,085)	3,63	4,05	+0,43	++
Leistungskriterium 4 (1,064)	3,27	3,24	-0,04	o
Leistungskriterium 9 (1,060)	2,92	3,00	+0,08	o
Leistungskriterium 7 (1,047)	2,85	2,88	+0,03	o
Leistungskriterium 6 (1,040)	2,85	2,88	+0,03	o
Leistungskriterium 12 (1,039)	2,79	2,60	-0,19	-
Leistungskriterium 8 (1,000)	3,03	3,00	-0,03	o
Leistungskriterium 11 (1,000)	2,98	3,24	+0,26	+

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	

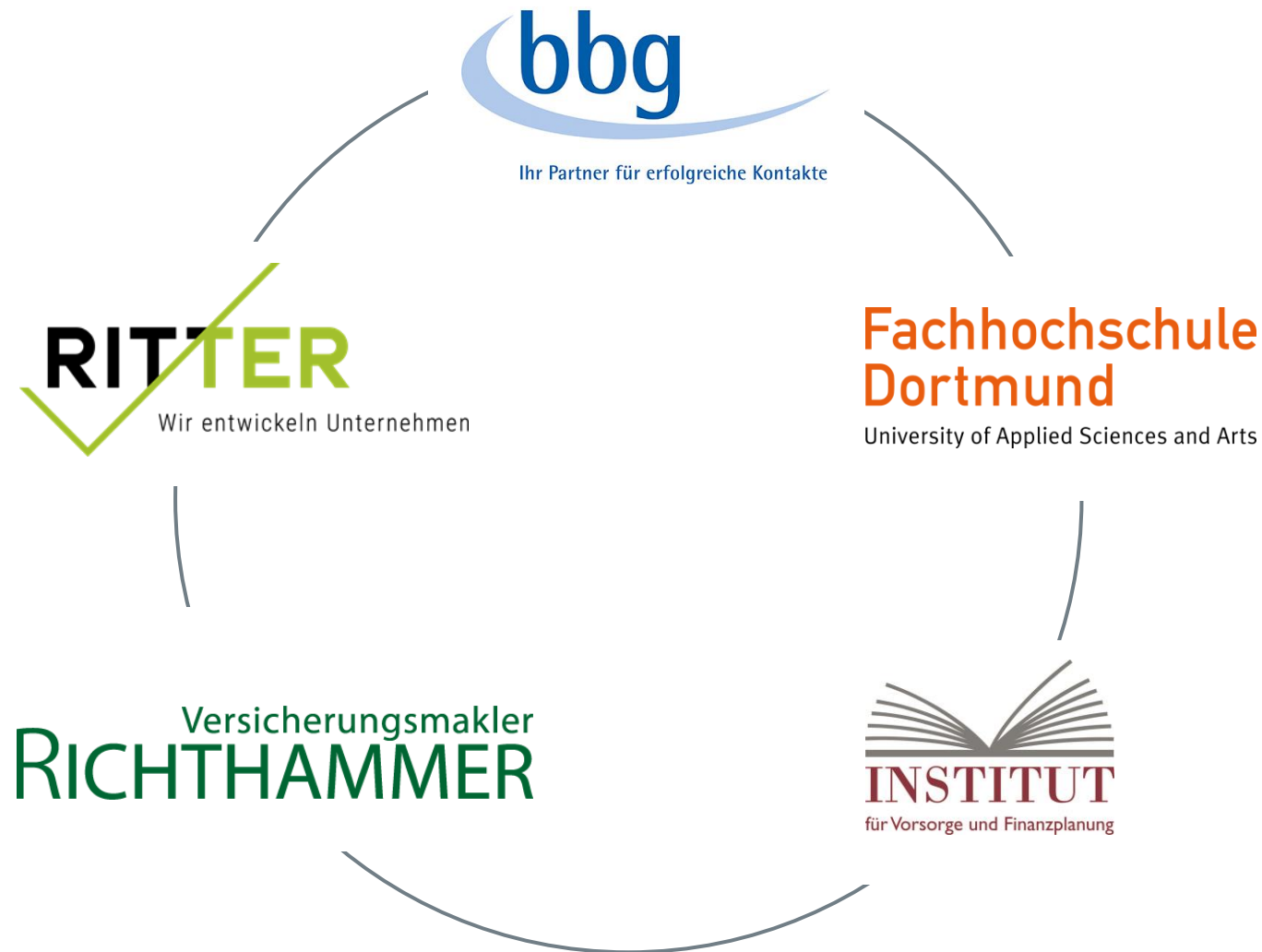
AssCompact
AWARD



AssCompact
— AWARD —

UNTERNEHMENS DARSTELLUNG

Kooperationspartner der bbg im Bereich Studien



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!



Sophia Tannreuther

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-23

tannreuther@bbg-gruppe.de



Dr. Mario Kaiser

Leiter Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-33

kaiser@bbg-gruppe.de



Jörg Deubzer

AssCompact Studien

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 7575 8-38

deubzer@bbg-gruppe.de

Bestellformular

AssCompact AWARD 2023

- | | |
|--|-------------|
| ☐ Private Kranken- & Pflegeversicherung (Februar) | (2.500 EUR) |
| ☐ Pools und Dienstleister (März) | (2.500 EUR) |
| ☐ Private Kfz- & Flottenversicherung (April) | (2.500 EUR) |
| ☐ BU/Arbeitskraftabsicherung (Mai) | (2.500 EUR) |
| ☐ Betriebliche Altersversorgung (Juni) | (2.500 EUR) |
| ☐ Privates Schaden-/Unfallgeschäft (Juli) | (2.500 EUR) |
| ☐ Gewerbliches Schaden-/Unfallgeschäft (August) | (2.500 EUR) |
| ☐ Private Vorsorge (Oktober) | (2.500 EUR) |
| ☐ Maklerservice (November) | |
| ☐ 1 Bereich* _____ | (2.500 EUR) |
| ☐ 4 Bereiche | (3.400 EUR) |
| ☐ inkl. Konzernlizenz / Subsample-Analyse (Competitive Benchmark)** | (+ 900 EUR) |

AssCompact TRENDS 2023

- | | |
|--|-------------|
| ☐ Ausgabe I (März) | (1.500 EUR) |
| ☐ Ausgabe II (Juni) | (1.500 EUR) |
| ☐ Ausgabe III (September) | (1.500 EUR) |
| ☐ Ausgabe IV (Dezember) | (1.500 EUR) |
| ☐ inkl. Konzernlizenz | (+ 600 EUR) |
-
- | | |
|---|---------------|
| ☐ Abonnement*** (25% Rabatt) | (4.500 EUR) |
| ☐ inkl. Konzernlizenz*** | (+ 1.500 EUR) |

Voraussichtliche Veröffentlichungstermine (siehe Klammern). Alle Preise zzgl. aktuell gültiger MwSt.

* Auswahl aus den Bereichen: Betriebliche Altersversorgung, Private Vorsorge, PKV & Pflege, Schaden/Unfall.

** Subsample-Analyse (Competitive Benchmark) falls verfügbar.

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

Auftraggeber

Unternehmen _____

Name _____

Abteilung, Funktion _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ, Ort _____

E-Mail-Adresse _____

Datum, Unterschrift _____

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Unternehmen _____

Name _____

Abteilung, Funktion _____

Straße, Hausnummer _____

PLZ, Ort _____

E-Mail-Adresse _____