

Maklerservice 2017

November 2017

MARKTSTUDIE - INFORMATIONSFLYER

Ergebnisse aus einer Befragung von
Assekuranz- und Finanzvermittlern

- Deskriptives Untersuchungsdesign
- Standardisierte Online-Befragung vom 01.09.2017 bis 23.09.2017
- Konzentrationsverfahren
- Stichprobe: N = 607
- Netto-Stichprobe: n = 547
- Zielgruppe:
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit Zulassung nach (Mehrfachnennungen möglich):
 - 84,9% Versicherungsmakler nach § 34d Abs. 1 GewO
 - 21,9% Kapitalanlagevermittler nach § 34f Abs. 1 GewO
 - 21,9% Immobiliendarlehensvermittler nach § 34i Abs. 1 S.1 GewO
 - Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche mit ...
 - ... einem Durchschnittsalter von 54,3 Jahren
 - ... einer Branchenerfahrung von 24,2 Jahren
 - ... einer Geschlechtsverteilung von 11,3% weiblichen Vermittlerinnen und 88,7% männlichen Vermittlern
- Sehr gutes Abbild der Finanz- und Versicherungsvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur

- Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2017“ 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
 Beste internetbasierte Vertriebsunterstützung | Bestes Engagement im Innendienst
 Bester Courtageprozess | Beste Vertriebskompetenz der Maklerbetreuer
 Bestes Engagement der Maklerbetreuer | Bester Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner
 Bestes Extranet / Vermittlerportal | Beste digitale Unterstützung
 Beste Marketing-Materialien | Beste kundenbezogene Unterlagen



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

- Ranking der Top-Anbieter
- 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?

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (12 Prozent)

Bereich private Vorsorge / Biometrie:
Mit welchen Gesellschaften haben Sie in den vergangenen 12 Monaten intensiv zusammengearbeitet (aufgrund Ihres Neu- und Bestandsgeschäfts und aufgrund von Leistungsfällen) und können den Maklerservice gut beurteilen?

Mehrfachnennungen sind möglich.

<input checked="" type="checkbox"/> ALLIANZ (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> DWS (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> R+V (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> ALTE LEIPZIGER (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> ERGO (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> STANDARD LIFE (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> AXA (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> GÖTHAER (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> STUTTGARTER (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> BARMENIA (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> HANSEMERKUR (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> SWISS LIFE (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> BASLER (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> HDI (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> VERSICHERUNGSKAMMER BAYERN (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> CANADA LIFE (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> HELVETIA (pV / Biometrie)	<input checked="" type="checkbox"/> VOLKSWOHL BUND (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> CONDOR (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> IDEAL (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> WÜRTTEMBERGISCHE (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> CONTINENTALE (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> INTERRIK (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> WIKI (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> DIALOG (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> LV 1871 (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> ZÜRICH (pV / Biometrie)
<input type="checkbox"/> DIE BAYERISCHE (pV / Biometrie)	<input checked="" type="checkbox"/> NÜRNBERGER (pV / Biometrie)	<input type="checkbox"/> SONSTIGER ANBIETER (pV / Biometrie)

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (42 Prozent)

Inwiefern stimmen Sie als unabhängiger Vermittler folgenden Aussagen zu?
Die Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner in der Zentrale / Im Innendienst ist sehr gut (z. B. Produkt-Know-how; Prozess-Know-how; Einhaltung von Zeit- und/oder schnellen Entscheidungswege etc.).

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
0%	100%	
ALLIANZ (pV / Biometrie)	75%	
NÜRNBERGER (pV / Biometrie)	75%	
VOLKSWOHL BUND (pV / Biometrie)	85%	

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (54 Prozent)

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

Bitte kreuzen Sie an.

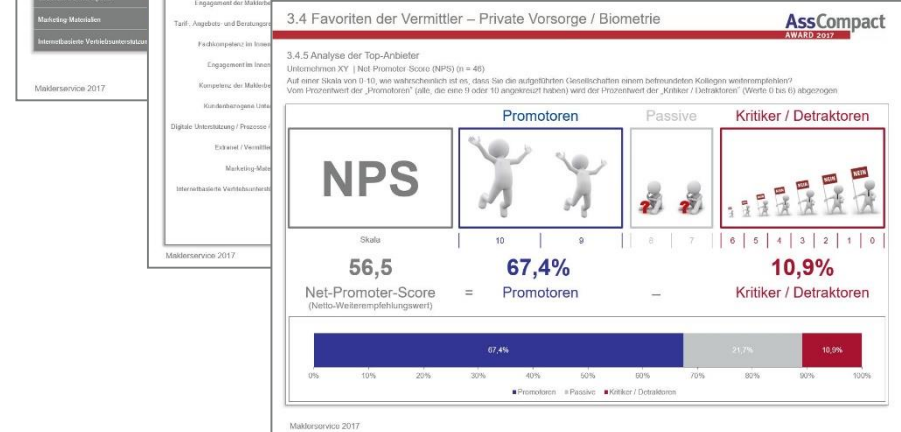
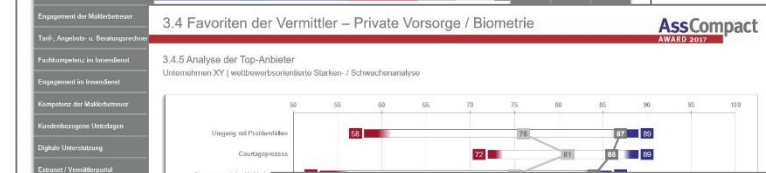
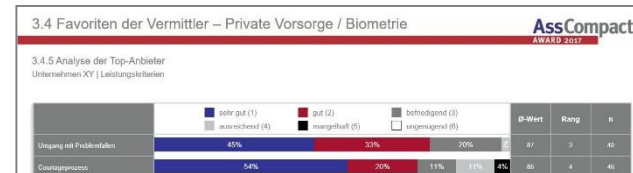
0 = sehr unwahrscheinlich	10 = sehr wahrscheinlich	kann ich nicht beurteilen
(0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)		
ALLIANZ (pV / Biometrie)		
NÜRNBERGER (pV / Biometrie)		
VOLKSWOHL BUND (pV / Biometrie)		

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (58 Prozent)

Wie würden Sie die zukünftige Zusammenarbeit mit den aufgeführten Gesellschaften gestalten?

Bitte kreuzen Sie an.

stark reduzieren (1)	reduzieren (2)	gleichbleibend (3)	intensivieren (4)	stark intensivieren (5)	kann ich nicht beurteilen
ALLIANZ (pV / Biometrie)		<input checked="" type="checkbox"/>			
NÜRNBERGER (pV / Biometrie)			<input checked="" type="checkbox"/>		
VOLKSWOHL BUND (pV / Biometrie)			<input checked="" type="checkbox"/>		



- 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 2017 Maklerservice (13 Punkte)

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 (jeweils maximal 2 oder 3). Wenn Sie alle Leistungskriterien als gleichwertig 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. Produktwissen, Prozesswissen, Erhaltung von Kunden, schnelle Entscheidungswege, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden (z. B. durch Ihren zuständigen Ansprechpartner in der Zentrale der Gesellschaft, Beschwerden zur Courtagestreuung, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetbasierte Vertriebsunterstützung und Weiterbildung (z. B. E-Learning, Webinare, Online-Messen, webbasierte Roadshows, Mitarbeitertraining, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (3 Punkte)

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

Unternehmen 1:

Unternehmen 2:

Unternehmen 3:

Falls Sie weitere Anbieter nennen möchten, dann tragen Sie diese bitte in das offene Textfeld ein.
Sonstiger Anbieter:

AssCompact AWARD 2017 Maklerservice (17 Punkte)

Warum raten Sie von den ausgewählten Unternehmen ab?

Abfertigungsspedienz

	Fehlendes oder unzureichendes Produktangebot	Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden	Informations- und Entscheidungsprozess	Engagement der Ansprechpartner in der Zentrale	Courtage-Struktur	Abfertigung der angebotenen Leistungen	Engagement der Mitarbeiter im Innendienst	Digitaler Kundendienst	Qualität der Beratung und Betreuung	Digitale Unterstützung / Prozesse / Tools	Qualität der Kundenbezogenen Unterlagen
Sonstige Anbieter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie AssCompact AWARD 2017

7.3.1 Benchmark der Leistungskriterien

Leistungskriterien	IK-Rang 2017	IK-Rang 2016	Benchmark (Punkte)	Unternehmen Rang 2017	Punkte 2017 (A zum Besten, N zum Besten)	Punkte 2016 (A zum Besten, N zum Besten)	Unternehmen Rang 2016
Umgang mit Problemfällen	1	9	Unternehmen XY (82) Unternehmen XY (80) Unternehmen XY (80)	8	85 Δ-7	84 Δ-5	4
Courtageprozess							
Engagement der Maklerbetriebe							
Tarif-, Angebots- und Beratungsprozess							

Maklerservice 2017

7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie AssCompact AWARD 2017

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

Private Vorsorge / Biometrie: [31]

Private Vorsorge / Biometrie: [27]

Private Vorsorge / Biometrie: [17]

Private Vorsorge / Biometrie:

Unternehmen XY

Private Vorsorge / Biometrie:

Private Vorsorge / Biometrie:

Private Vorsorge / Biometrie:

Private Vorsorge / Biometrie:

Private Vorsorge / Biometrie:

Private Vorsorge / Biometrie:

Maklerservice 2017

7.3 Individualanalyse – Private Vorsorge / Biometrie AssCompact AWARD 2017

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

Leistungskriterien (Relevanz)	Δ-Gewichtung über alle Anbieter	Δ-Gewichtung der Makler, die dem Anbieter vorzuziehen haben	Differenz der Gewichtungen
Umgang mit Problemfällen (1.135)	3,47	3,71	+0,28 +
Courtageprozess (1.133)	3,00	2,85	-0,05 0
Engagement der Maklerbetriebe (1.131)	3,00	3,08	+0,08 0
Tarif-, Angebots- und Beratungsprozess (1.131)	3,36	3,68	+0,32 ++
Fachkompetenz im Innendienst (1.123)	3,30	3,64	+0,33 ++
Engagement im Innendienst (1.120)	3,42	3,19	-0,23 -
Kompetenz der Maklerbetriebe (1.120)	3,30	3,41	+0,05 0
Kundenbezogene Unterlagen (1.106)	3,18	3,27	+0,09 0
Digitale Unterstützung / Prozesse / Tools (1.086)	2,70	3,08	+0,37 ++
Erkund- / Vermittlungsportal (1.067)	2,88	3,18	+0,30 +
Marketing Materialien (1.043)	2,58	2,51	-0,08 0
Internetbasierte Vertriebsunterstützung (1.000)	2,76	2,83	+0,08 0

Legende: ++ = wichtiger, + = etwas wichtiger, 0 = durchschnittlich, - = etwas weniger wichtig, -- = weniger wichtig

Maklerservice 2017

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



Karin Jelitto

Vertriebsassistentin

bbg Betriebsberatungs GmbH

Tel.: +49 (0) 921 - 7575 833

jelitto@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 2017

- Private Kranken- & Pflegeversicherung (1.950 EUR)
- Berufsunfähigkeit (1.950 EUR)
- Pools und Dienstleister (1.950 EUR)
- Privates Schaden- / Unfallgeschäft (1.950 EUR)
- Betriebliche Altersversorgung (1.950 EUR)
- Gewerbliches Schaden- / Unfallgeschäft (1.950 EUR)
- Private Vorsorge (1.950 EUR)
- Maklerservice (1.950 EUR)

- Konzernlizenz (+ 1.000 EUR)

AssCompact TRENDS 2017

- Ausgabe I Sonderthema: IDD (1.150 EUR)
- Ausgabe II Sonderthema: Schadenmanagement (1.150 EUR)
- Ausgabe III Sonderthema: Nachhaltigkeit (1.150 EUR)
- Ausgabe IV Sonderthema: Gütesiegel (1.150 EUR)

- Abonnement * (Nachlass 1.200 EUR netto, > 25%) (3.400 EUR)
- Abonnement mit Konzernlizenz * (4.900 EUR)

AssCompact WISSEN 2017

- DKM Trends (1.500 EUR)
- Indexpolicen aus Maklersicht (1.950 EUR)

* Das Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, es sei denn, Sie kündigen zum Jahresende. Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

Empfänger und Rechnungsadresse

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