

Makler sollen auch mal „nein“ sagen

Repräsentative Umfrage zu Wünschen an gute Beziehung zu Versicherungsmaklern - Zwei Drittel (65 %) der Bundesbürger sehen es als wichtig an, dass Versicherungsmakler offen sagen, wenn ihre Kunden bestimmte Produkte nicht brauchen.

Repräsentative Umfrage zu Wünschen an gute Beziehung zu Versicherungsmaklern

12. Oktober 2011 - **Zwei Drittel (65 %) der Bundesbürger sehen es als wichtig an, dass Versicherungsmakler offen sagen, wenn ihre Kunden bestimmte Produkte nicht brauchen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage der GfK Marktforschung im Auftrag der Peter Kunath Partnerschaftliche Versicherungsmakler GmbH. Damit ist es das zweitwichtigste Kennzeichen für eine gute, persönliche Beziehung mit einem Versicherungsmakler. Wenig überraschend die anderen Top-3 Ergebnisse: Auf Rang eins landete Zuverlässigkeit (72 %). Schnelligkeit in der Abwicklung (52 %) folgt auf Platz drei.**

Die Hälfte der Befragten (50 %) wünscht sich, dass Makler aktiv auf sie zukommen, wenn es Angebote mit besserem Preis- Leistungsverhältnis gibt. Knapp ein Viertel (24 %) möchte dies, wenn sich ihre Lebenssituation ändert.

„Das Ergebnis zeigt, dass exzellenter Service wichtiger ist als aktive Beratung“, kommentiert Peter Kunath, Gründer und Geschäftsführer von Peter Kunath & Partner. Die alte These, wonach Bestandskunden gegenüber der Neukunden-Akquise nicht vernachlässigt werden dürften, zeige sich erneut bestätigt. Besonders in der Schadensabwicklung spiele dies eine wichtige Rolle. „Nicht zu vernachlässigen sind auch die vielen kleinen Änderungen, die sich etwa durch Umzüge, Heirat, Kinder oder ähnliche Fälle ergeben“, gibt Kunath zu bedenken.

Kunden wollen vertrauen können

„Überrascht hat uns, wie hoch Vertrauensfaktoren eingeschätzt werden“, bemerkt Kunath. So sollen Makler ihre Kunden nicht nur darauf aufmerksam machen, wenn sie etwas nicht brauchen (65 %), sondern sie möchten auch das Gefühl haben, dass ihnen zugehört wird (45 %). Diese sogenannten „weichen Faktoren“ würden in der Branche allerdings immer noch unterschätzt, denn sie erforderten neben einer guten Ausbildung auch Einfühlungsvermögen, gibt Kunath zu bedenken.

Ein Viertel der Befragten (25 %) wünscht sich, dass Makler auch abends und am Wochenende erreichbar sind. Wie wichtig dabei das Internet ist, zeigt das Ergebnis: Besonders diejenigen, die mindestens einmal wöchentlich im Internet surfen, wollen Makler auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten erreichen (28 %). Bei den Befragten, die seltener als einmal wöchentlich oder nie das Internet nutzen, sind dies nur 18 Prozent.

Je höher das Einkommen desto anspruchsvoller die Kunden

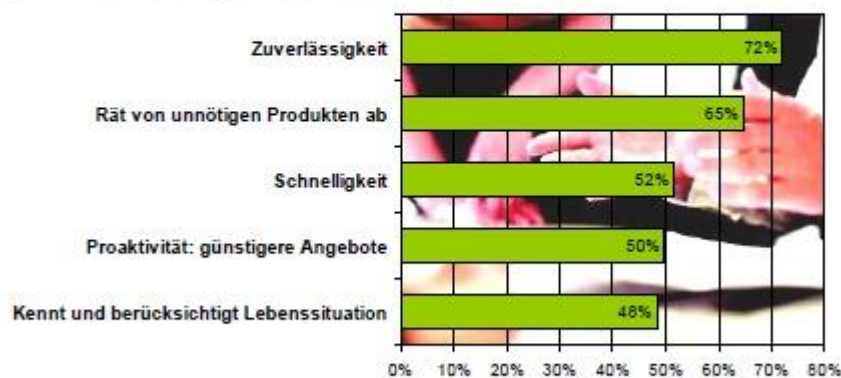
Kunden mit einem Haushaltsnettoeinkommen von mehr als 3.000 Euro monatlich sind zudem deutlich anspruchsvoller als der Durchschnitt: So legen 61 Prozent besonderen Wert auf Schnelligkeit. Das sind elf Prozentpunkte mehr als bei niedrigeren Einkommen. Ein knappes Drittel (30 %), und damit sieben Prozentpunkte mehr als bei niedrigeren Einkommen, wünscht sich Erreichbarkeit auch abends und am Wochenende. Und Sieben von Zehn (69 %, 6 Prozentpunkte mehr) wollen wissen, wenn sie etwas nicht brauchen.

Die repräsentative Umfrage wurde im September 2011 von der GfK Marktforschung im Auftrag

von Peter Kunath & Partner unter 962 Männern und Frauen ab 14 Jahren aus ganz Deutschland durchgeführt.

Versicherungskunden wünschen sich zuverlässige, faire und schnelle Makler

Repräsentative Umfrage von Peter Kunath & Partner: Woran machen Sie eine gute, persönliche Beziehung zu einem Versicherungsmakler fest?



© Peter Kunath Partnerschaftliche Versicherungsmakler GmbH, 2011.

Ansprechpartner:

Peter Kunath Partnerschaftliche Versicherungsmakler GmbH
Biegenstr. 4
35037 Marburg

Peter Kunath
Telefon: 0177 / 816 14 41
Fax: 06421 / 922 00 24
E-Mail: pkunath@t-online.de
Webseite: www.peter-kunath.net

Ansprechpartner der betreuenden Agentur:

ComMenDo Agentur für Unternehmenskommunikation
Hofer Str. 1
81737 München

Andrea Bergter
Telefon: 089 / 67 91 72 - 0
Fax: 089 / 67 91 72 - 79
E-Mail: andrea.bergter@commendo.de
Webseite: www.commendo.de

Über die Peter Kunath Partnerschaftliche Versicherungsmakler GmbH

Die Peter Kunath Partnerschaftliche Versicherungsmakler GmbH ist ein im Jahr 2011 gegründeter Versicherungsmakler, spezialisiert auf den Bereich Kompositversicherungen. Versicherungs- und Finanzmaklern, die das Geschäft mit Haftpflicht-, Sach-, Unfall- und Rechtsschutzversicherungen

nicht selbst betreiben möchten, wird angeboten, diesen Bereich vollständig auszulagern. Neben dem Wegfall des Haftungsrisikos erhalten Makler damit Kapazitäten und Freiräume für andere Sparten sowie Möglichkeiten zur Weiterentwicklung ihrer Geschäftsmodelle. Die Peter Kunath & Partner beschäftigt zum Jahresende 2011 acht Mitarbeiter. Sie befindet sich zu 100% im Eigentum der Familie Kunath. Es bestehen keine finanziellen Verflechtungen mit Versicherern.

