

Makler sind mit der VEMA immer zufriedener

Die Benotung der VEMA durch ihre Partnerunternehmen fällt seit der ersten Umfrage 2005 kontinuierlich immer besser aus. Die aktuelle Zufriedenheitsumfrage der VEMA-Partner ergibt aktuell eine Gesamtnote von 1,79. Im Vorjahr lag sie bei 1,87, bei der ersten Umfrage bei 2,23.

Die Benotung der VEMA durch ihre Partnerunternehmen fällt seit der ersten Umfrage 2005 kontinuierlich immer besser aus. Die aktuelle Zufriedenheitsumfrage der VEMA-Partner ergibt aktuell eine Gesamtnote von 1,79. Im Vorjahr lag sie bei 1,87, bei der ersten Umfrage bei 2,23. Besonders gut bewertet wurden unter anderem das angebotene Extranets und die technischen Leistungen. Hierfür geben die Partner eine Durchschnittsnote von 1,61. Freuen kann sich die VEMA außerdem über eine hohe Rückläuferquote bei der Umfrage. Von den rund 1000 Partnerfirmen beteiligten sich immerhin 621.

Die soeben veröffentlichte Auswertung der Umfrage zeigt in den freien Meinungsäußerungen der Partnerunternehmen, dass die Dienstleistungen der VEMA für die angeschlossenen Makler immer wichtiger werden. Das Extranet bietet den Anwendern nach deren Aussagen nicht nur einen bedeutenden Zugang zu einer Vielzahl von Produkten und Konzepten, sondern es bedeutet außerdem eine enorme Zeitersparnis gegenüber anderen Lösungen.

Einige der Befragten äußern zum Beispiel, dass ihnen das Portal besonders in den Sparten nützlich ist, die sie üblicherweise nicht als Schwerpunkt des eigenen Geschäfts sehen. Dies deutet darauf hin, dass es der VEMA offensichtlich mit ihrem Angebot gelingt, Maklern Zugang zu Produkten zu verschaffen, der ihnen ansonsten über eigene Courtage-Vereinbarungen mit Versicherern nur schwer gelingt.

Aber auch die Makler, die das Extranet der VEMA nicht als Ausgleich für fehlende Anbindungen sehen, geben an, die Tarifierung und Abschlussmöglichkeiten, die Ihnen hier geboten werden, in zunehmendem Maße zu nutzen.

VEMA dennoch selbstkritisch

die Vorstände der VEMA sehen die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage einerseits als Bestätigung, andererseits jedoch auch als Aufforderung, die Vorteile Ihres Angebots noch besser zu kommunizieren. Dies ist jedenfalls die Wertung, die sie aus Verbesserungsvorschlägen und Anregungen ziehen, die die Teilnehmer der Umfrage äußern.

Dabei zeigen die veröffentlichten Rückläufer, allesamt in anonymisierter Form, im Grunde nur wenig Kritik. Darum dürfte es den Verantwortlichen auch nicht schwer gefallen sein, die Rückläufer vollständig zu veröffentlichen und damit für maximale Transparenz der Ergebnisse zu sorgen.

Volker P. Andelfinger