

Servicestudie: Beratung Versicherungsvermittler 2016 / Kompetent, doch Kundenbedarf nicht immer erfasst – Dreimal „sehr gut“ – Testsieger ist AachenMünchener/DVAG

Verbraucher, die bereits einen bestimmten Versicherer präferieren, sind bei Vermittlern oft gut aufgehoben: Die Beratungsqualität der Agenten, die exklusiv eine Versicherung und deren Produkte vertreten, ist hoch. Das zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratung der Vermittler von 15 Versicherungsunternehmen getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Test, Donnerstag, 07.07.2016, 18:35 Uhr).

Gute Beratungen beim Vermittler

Die Beratungsqualität der Agenten bewegt sich auf einem hohen Niveau: Dreimal wird das Qualitätsurteil „sehr gut“ vergeben, die Vermittler von zwölf weiteren Unternehmen sind „gut“. Damit bestätigt die Branche das gute Vorjahresergebnis (2016: 78,6 Punkte, 2015: 78,5 Punkte). Ausschlaggebend für das positive Abschneiden ist nicht zuletzt die Kompetenz: Die Vermittler geben sich im Test fachlich keine Blöße und beantworten sämtliche Kundenfragen inhaltlich korrekt und in mehr als vier Fünftel der Fälle auch vollständig. Überzeugend ist auch das persönliche Auftreten: Die Berater sind nicht nur ausgesprochen freundlich und motiviert, sondern nehmen sich in der Regel auch ausreichend Zeit für den Kunden. Außerdem überzeugt das Filialumfeld mit angenehmer und diskreter Beratungsatmosphäre.

Kritikpunkt Bedarfsanalyse

Eine Schwäche stellt in vielen Beratungen allerdings die Ermittlung des Kundenbedarfs dar. Die Vermittler analysieren die finanzielle Situation und das Kundenanliegen häufig zu oberflächlich. So fehlen etwa bei Beratungen zu Altersvorsorgeprodukten oft Fragen nach laufenden Krediten, Miet- und Haushaltsausgaben. „Für ein optimales Beratungsergebnis sollte besser auch der Kunde mitwirken und die eigenen Vorstellungen aktiv äußern“, empfiehlt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Anbieter

Als Testsieger geht AachenMünchener/DVAG mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Versicherungsvermittler überzeugen mit ausführlichen Bedarfsanalysen der Lebens- und der finanziellen Situation der Kunden. Auch in puncto Kompetenz erzielten die Berater ein sehr positives Ergebnis: Fragen beantworten sie im Test ausnahmslos korrekt und zumeist vollständig. Zudem gehen die Vermittler ausgesprochen individuell auf die Kunden ein. Sauberkeit und eine diskrete Beratungsatmosphäre kennzeichnen darüber hinaus das Umfeld. Den zweiten Rang nimmt die Allianz (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Vermittler treten sehr freundlich sowie hilfsbereit auf und beraten in den Kundengesprächen stets korrekt und inhaltlich verständlich. Fragen beantworten die Agenten in 90 Prozent vollständig. Die Bedarfsanalyse fällt im Anbietervergleich insgesamt am zweitbesten aus. Auch das Filialumfeld überzeugt im Test und gewährleistet überall diskrete Beratungsgespräche. Rang drei belegt Axa, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Agenten beantworten alle Fragen korrekt und nehmen sich ausreichend Zeit. Die Lebensumstände der Kunden erfragen die Vermittler sehr gezielt und analysieren die individuellen Anliegen der Interessenten im Vergleich am besten. Auch kurze Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn sowie die angenehme Filialatmosphäre fallen positiv auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Vermittler von 15 großen Versicherungsunternehmen im Hinblick auf ihre Beratungsqualität. Die Messung erfolgte über jeweils zehn verdeckte Beratungsgespräche (Mystery-Tests) mit verschiedenen Vermittlern eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit

der Berater, ihre Fähigkeit, den Bedarf der Kunden zu erfassen, Wartezeiten sowie die Qualität des Umfelds. Insgesamt flossen 150 Beratungsgespräche bzw. Servicekontakte in die Untersuchung ein.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.