

Bei welchen Unternehmen ist der Makler König? AssCompact AWARD – Maklerservice 2016

Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ der bbg Betriebsberatungs GmbH nimmt die Gesamtzufriedenheit der Makler in punkto Dienstleistungsqualität in vier Bereichen (bAV, Private Vorsorge/Biometrie, Kranken/Pflege und Sach/HUK) unter die Lupe. Darüber hinaus wurden auch pro untersuchtem Bereich die Service-Champions in jeweils zwölf einzelnen Leistungskriterien ermittelt.

In einem schwierigen Marktumfeld ist der Konkurrenzkampf unter den Versicherungsanbietern härter denn je. Dabei ist es besonders wichtig, vor allem den unabhängigen Vertrieb von der eigenen Dienstleistungsqualität zu überzeugen. Doch wie zufrieden sind die Makler mit den Ansprechpartnern und den Serviceprozessen in den Bereichen bAV, private Vorsorge/Biometrie, Kranken/Pflege und Sach/HUK? Dieser Frage geht die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ auf den Grund. Neben den jeweils drei bestplatzierten Gesellschaften in Bezug auf die Makler-Gesamtzufriedenheit innerhalb der vier untersuchten Bereiche wurden auch die besten Anbieter pro Leistungskriterium und Bereich ermittelt. Dabei wurden einzelne Leistungskriterien in den Kategorien „Zentrale Vertriebsunterstützung“, „Regionale Vertriebsunterstützung“, „Software und Tools“ und „Marketing-Materialien“ untersucht.

Sieger des AssCompact AWARDS – Maklerservice 2016 – Gesamtzufriedenheit

2016 bewerteten die Umfrageteilnehmer die Servicequalität der Anbieter zum ersten Mal in insgesamt vier Bereichen. Im Bereich bAV wurde Canada Life zum Maklerservice-Sieger gekürt. Ihr folgen die Swiss Life auf Platz 2 und die Allianz auf Platz 3. Gleich zwei Service-Champions gibt es im Bereich der privaten Vorsorge/Biometrie: Während Canada Life ihren Titel aus dem Vorjahr verteidigen konnte, positionierte sich die Bayerische als Neuzugang ebenfalls ganz oben auf dem Podest. Auf Platz 3 folgt der VOLKSWOHL BUND. Gleich vier Unternehmen schaffen es im Bereich Kranken/Pflege aufs Treppchen – allen voran die IDEAL, die mit deutlichem Abstand vor der zweitplatzierten Allianz gewinnt. Den dritten Platz haben Barmenia und die HALLESCHE inne, die von den Maklern mit gleich vielen Punkten bedacht wurden. Im Sachgeschäft teilen sich die Rhion und die VHV die „Service-Krone“. Auf Platz 3 folgt mit geringem Abstand die InterRisk.

Top-3-Gesellschaften der analysierten Bereiche

Betriebliche Altersvorsorge	
Platz 1	Canada Life
Platz 2	Swiss Life
Platz 3	Allianz
Private Vorsorge/Biometrie	
Platz 1	Canada Life
Platz 1	die Bayerische
Platz 3	VOLKSWOHL BUND
Kranken/Pflege	
Platz 1	IDEAL
Platz 2	Allianz
Platz 3	Barmenia
Platz 3	HALLESCHE
Sach-/HUK (SHUK)	
Platz 1	Rhion
Platz 1	VHV
Platz 3	InterRisk

Quelle: AssCompact AWARD – Maklerservice 2016

© AssCompact AWARD

Zufriedenheitsanalyse einzelner Leistungskriterien

Im Rahmen der Studie wurden einzelne Leistungskriterien in den Bereichen „Zentrale Vertriebsunterstützung“, „Regionale Vertriebsunterstützung“, „Software und Tools“ und „Marketing-Materialien“ abgefragt. Generell legen die Makler großen Wert auf das „Engagement und die Kompetenz im Innendienst“. Im Vergleich zum Vorjahr haben die „Tarif-, Angebots- und Beratungsrechner“ deutlich an Bedeutung zugelegt.

Neben der allgemeinen Zufriedenheitsanalyse hat die Studie auch im Detail ermittelt, welcher Anbieter die einzelnen Leistungskriterien am besten erfüllt. Mithilfe dieses umfassenden Bewertungsgerüsts ist für jeden untersuchten Bereich ein detaillierter Wettbewerbsvergleich entstanden, der sowohl Anbietern als auch Maklern Aufschluss über Potenziale im Dienstleistungsbereich gibt.

Beste Anbieter ausgewählter Kriterien im Bereich „Private Vorsorge/Biometrie“

Leistungskriterium	Beste(r) Anbieter (Private Vorsorge/Biometrie)
Fach- und Entscheidungskompetenz der Ansprechpartner im Innendienst	Die Bayerische, InterRisk
Umgang mit Problemfällen oder Beschwerden	InterRisk
Entscheidungs-, Fach- und Vertriebskompetenz der regional tätigen Maklerbetreuer	Die Bayerische
Marketing-Material	Canada Life, VOLKSWOHL BUND

Quelle: AssCompact AWARD – Maklerservice 2016

© AssCompact AWARD

Weitere Studienergebnisse

Darüber hinaus gibt die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ im Einzelnen über die Platzierungen in den vier untersuchten Bereichen Aufschluss. Im Detail werden dabei alle Anbieter im Hinblick auf ihre Stärken und Schwächen analysiert. Das Resultat ist ein umfassender Überblick darüber, wie sich die Gesamtzufriedenheit der Makler gegenüber dem jeweiligen Anbieter zusammensetzt.

Über die Studie

Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ liefert zentrale Erkenntnisse zur Einordnung im Wettbewerb. Gesellschaften können ihre eigenen Leistungen mit denen der Konkurrenz vergleichen und entsprechende zielorientierte Maßnahmen ableiten. Die Studie basiert auf einer Online-Befragung, an der 607 Makler und Mehrfachagenten teilgenommen haben. Das Durchschnittsalter der Studienteilnehmer beträgt 53,3 Jahre, die durchschnittliche Berufserfahrung liegt bei 24,6 Jahren. 10,4% der befragten Teilnehmer sind weiblich, 89,6% männlich. Die Studie „AssCompact AWARD – Maklerservice 2016“ kann zum Einzelpreis von 1.950 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: +49 921-75758-38, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de).

Pressekontakt:

Sabine Greiner
 Telefon: +49 921 75758-85
 Fax: +49 921 75758-20
 E-Mail: greiner@bbg-gruppe.de

Unternehmen

bbg Betriebsberatungs GmbH
 Bindlacher Str.4
 95448 Bayreuth

Internet: www.bbg-gruppe.de

Über bbg Betriebsberatungs GmbH

Die bbg Betriebsberatungs GmbH mit Sitz in Bayreuth ist als Kommunikations- und Informationsdienstleister Bindeglied zwischen Unternehmen und unabhängigen Vermittlern aus

der Finanz- und Versicherungsbranche. Als Herausgeber des Fachmagazins AssCompact, des Online-Magazins ImmoCompact, Veranstalter der DKM sowie von Fachforen und Events bietet die bbg verschiedene Plattformen für Wissen, Information, Kommunikation und Kontakte.