

## Servicestudie: Beratung Versicherungsvermittler 2018 / Kompetenz überzeugt – Kundenbedarf nicht immer im Fokus – Testsieger ist AachenMünchener/DVAG

**Stimmen Beratung und Empfehlungen fühlen sich Kunden beim Versicherungsvermittler gut aufgehoben. In puncto Kompetenz sind die Agenten, die an einen bestimmten Versicherer gebunden sind, top. Die Lösungsvorschläge gehen aber teils am Kundenbedarf vorbei. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Vermittler von 15 Versicherern getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 17.01.2018, 18:35 Uhr).**

### **Versicherungsempfehlungen nicht immer passend**

In knapp einem Drittel aller Beratungen sind die ausgearbeiteten Lösungsvorschläge nicht optimal auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt. Der Grund liegt in einer entscheidenden Schwäche der ansonsten souveränen Beratungen: Die Bedarfsanalyse durch die Vermittler fällt teilweise zu oberflächlich aus. So werden beispielsweise die finanzielle Situation des Kunden und das konkrete Anliegen zu ungenau ermittelt. Im Test wiegt dieses Manko schwer, da es insbesondere bei Beratungen zur Altersvorsorge und zur Berufsunfähigkeitsversicherung auftritt.

### **Vermittler punkten mit hoher Kompetenz**

Ob Altersvorsorge, Risikoversicherung oder Sachversicherungen – die Vermittler beweisen Kompetenz und beantworten sämtliche Fragen zu den Beratungsthemen fachlich korrekt und informieren in der Regel auch umfassend. Weitere Pluspunkte: die Freundlichkeit und hohe Motivation der Vermittler, die sich zudem genügend Zeit für die Kunden nehmen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Insgesamt überzeugen die Versicherungsvermittler. Die Service- und Beratungsqualität der Branche bewegt sich auf einem hohen Niveau. Allerdings gibt es fallweise noch Verbesserungspotenzial, etwa bei der so wichtigen Analyse des Kundenbedarfs.“

### **Die besten Unternehmen**

Testsieger ist AachenMünchener/DVAG mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Vermittler erzielen bei der Analyse des Kundenbedarfs wie auch in puncto Kompetenz die im Vergleich besten Ergebnisse. Zudem gehen die sehr freundlichen und hilfsbereiten Berater ausgesprochen individuell auf die Kunden ein. Auch die Räumlichkeiten überzeugen und gewährleisten stets eine diskrete Beratungsatmosphäre.

Den zweiten Rang belegt Allianz (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Versicherungsvermittler beraten authentisch sowie engagiert, gehen zumeist ausführlich auf die finanzielle Situation sowie das Anliegen der Kunden ein und unterbreiten passende Lösungsvorschläge.



Auf Rang drei platziert sich Axa, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Neben einer ausgesprochen guten Bedarfsanalyse erläutern die Vermittler auch die Kostenstruktur transparent und verständlich. Kurze Wartezeiten fallen ebenfalls positiv ins Gewicht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Ausschließlichkeitsvermittler von 15 Versicherungsunternehmen. Die Messung der Beratungsqualität erfolgte bundesweit über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) bei Vermittlern eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Agenten und deren Analyse des Kundenbedarfs, die Wartezeiten sowie die Qualität des Umfelds. Insgesamt flossen 150 Servicekontakte mit den Vermittlern der Versicherungsunternehmen in die Auswertung ein.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

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

E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

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

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://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.