

Gewerbekunden im Versicherungsmarkt: Telefonischer Kontakt bevorzugt

Gewerbekunden bevorzugen die telefonische Kontaktaufnahme zu ihrer Versicherungsgesellschaft. Besonders in der Phase der Vertragsanbahnung, also bei Fragen zu Angeboten oder bei der Beratung, präferieren die Gewerbekunden den telefonischen Kontakt. Einzig bei Kündigungen wird der schriftliche Kontakt befürwortet.

Gewerbekunden bevorzugen die telefonische Kontaktaufnahme zu ihrer Versicherungsgesellschaft. Besonders in der Phase der Vertragsanbahnung, also bei Fragen zu Angeboten oder bei der Beratung, präferieren die Gewerbekunden den telefonischen Kontakt. Einzig bei Kündigungen wird der schriftliche Kontakt befürwortet. Dies ist das Ergebnis der Studie „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2013“ des Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 1.800 Personen, die in ihrem Unternehmen mit Versicherungsangelegenheiten betraut sind, vom 25.06. bis 19.09.2013 telefonisch befragt wurden.

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass der Online-Kontaktwunsch bei Gewerbekunden eher gering ausgeprägt ist. Bei einigen Kontaktschritten, wie beispielsweise bei Änderungen von Unternehmensdaten oder der Meldung eines Schadens, liegt die Präferenz für Onlineabwicklung unter 20 Prozent.

Anteil der Neuabschließer leicht rückläufig

Insgesamt ist der Anteil der Gewerbekunden, die eine Versicherung neu abgeschlossen haben, leicht rückläufig: 24 Prozent der befragten Unternehmen haben in den letzten zwei Jahren (2012 und 2013) eine neue Versicherung abgeschlossen. Im Vergleich zu den Jahren 2011 und 2012 ist der Anteil der Neuabschließer von 26 auf 24 Prozent zurückgegangen. Bei Betrachtung der Vertriebswege besteht aktuell bei den Gewerbekunden in Sachen Versicherungsabschluss eine leichte Präferenz für den Vertreter: Rund die Hälfte der Befragten (51 Prozent) schließt im Allgemeinen über einen Vertreter ab, 43 Prozent über einen Versicherungsmakler. Beide Werte sind – abgesehen von leichten Schwankungen – seit 2007 konstant.

Steigende Gesamtzufriedenheit der Gewerbekunden

Trotz leicht gesunkener Kundenbindung hat sich die Gesamtzufriedenheit der Gewerbekunden mit ihrer Versicherungsgesellschaft im Vergleich zu 2012 noch einmal verbessert. 42 Prozent der befragten Gewerbekunden beurteilen ihre Versicherer mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Damit sind die Werte für die Gesamtzufriedenheit über die letzten zehn Jahre so hoch wie nie. Über alle Kundenbindungs- und Kundenzufriedenheitsdimensionen hinweg, können überwiegend die LVM und Provinzial bei ihren Kunden punkten. Neben diesen Gesellschaften liegen auch Basler, HDI, Gothaer, Kravag, Signal Iduna, VGH und Württembergische (genannt in alphabetischer Reihenfolge) bei der Gesamtzufriedenheit im oberen Drittel.

„Die hohe Gesamtzufriedenheit liegt sicherlich auch an der guten telefonischen Erreichbarkeit der Versicherer“, weiß Dr. Oliver Gaedeke, Vorstand und Leiter der Finanzmarktforschung bei YouGov. „Der Kontaktweg über das Telefon stellt sich für Unternehmenskunden häufig als einfachste Kommunikationsmöglichkeit dar, schnell Leistungs- und Vertragsfragen zu klären. Hierauf sollte auch in Zukunft das Hauptaugenmerk der Service-Strategien liegen“ so Dr. Gaedeke weiter.

In der Studie „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2013“ wurden neben den Standardthemen, wie beispielsweise aktuelle Längsschnitte und Vertiefungen zu Produktbesitz, Marktanteilen oder Vertriebswegenutzung, ebenfalls die Schwerpunktthemen Risikoanalyse und Unternehmensabsicherung, Schadenregulierung und Assistance sowie die Akzeptanz von Kundenportalen untersucht. Zum Produktbesitz und zur Zufriedenheit liegen Informationen im KMU Versicherungsmarkt zu den folgenden Anbietern vor: AachenMünchener, Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Axa, Basler, Concordia, D.A.S., Ergo, Euler Hermes, Generali, Gothaer, HDI, Helvetia, HUK-Coburg, Kravag, LVM, Nürnberger, Provinzial, R+V, Roland, Signal Iduna, SV Sparkassenversicherung, Versicherungskammer Bayern, VGH, VHV, Württembergische und Zurich.

Im Zuge der Studie findet am 26.02.2014 in den Räumlichkeiten von YouGov der **Entwicklungs-Workshop „Gewerbekundenmonitor Assekuranz 2014“** statt, der sich an interessierte Marketingleiter, Vertriebsleiter und Marktforscher aus der Assekuranz richtet. Die Anmeldung läuft über den Studienleiter.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://research.yougov.de/services/gewerbekundenmonitor-assekuranz/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

- Manager PR -

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

Christoph Müller

- Senior Consultant -

Telefon: 0221 / 420 61 - 328

E-Mail: christoph.mueller@yougov.de

Unternehmen:

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG:

YouGov ist ein börsennotiertes Marktforschungsinstitut und einer der Pioniere im Einsatz von Online-Erhebungen zur Bereitstellung hochwertiger Daten in den Feldern Markt- und Sozialforschung. Neben dem Hauptsitz in London umfasst die weltweite YouGov-Gruppe u.a. Standorte in den USA, Skandinavien, Deutschland und dem Nahen Osten. YouGov ist ausgewiesener Spezialist für die Erforschung der Finanzdienstleistungs- und Versicherungsmärkte. Zahlreiche Unternehmen vertrauen seit vielen Jahren auf unsere Leistungen und unsere Erfahrung. YouGov liefert die relevanten Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit hochwertiges Entscheidungswissen für die Strategieentwicklung und die Optimierung von Marketing und Vertrieb. Individuelle Ad-Hoc-Studien werden ergänzt durch zahlreiche, zum Teil langjährige Monitorings im Privat- und Gewerbekundenmarkt, Image- und Werbetrackings, Vertriebspartnerbefragungen und kontinuierliche Studien zu Produktinnovationen. Wir verzahnen unsere fundierten wirtschaftspsychologischen Analysen zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für tägliche Informationen „in Echtzeit“.

Weitere Informationen finden Sie unter www.research.yougov.de

