

## **Studie Verständlichkeit in der Assekuranz, 6. Auflage 2017**

### **Sensible Kommunikationsanlässe**

**Unsere aktuelle Untersuchung zur Verständlichkeit startet in Kürze. Bereits im sechsten Jahr analysieren Communication Lab und AMC ausgewählte Kundeninformationen der Versicherer auf verständliche Sprache.**

**Diesmal im Fokus: Wie kommunizieren Versicherer mit Kunden bei sensiblen Kommunikationsanlässen?**

Das Kundenerlebnis findet bei Versicherungsprodukten meist im Versicherungs- bzw. Schadenfall statt. Bis dahin investiert der Kunde in einen abstrakten Schutz und zahlt Beiträge, um seine Risiken zu minimieren. Hinzu kommen regelmäßige Beitragserhöhungen, die vor allem bei langjähriger Leistungsfreiheit nicht auf große Gegenliebe treffen. Entsprechend hoch sind die Erwartungen der Kunden, wenn es dann tatsächlich zum Unfall, Schaden oder gar Todesfall kommt.

Umso sensibler ist die Kommunikationssituation, wenn Versicherer nicht leisten und dadurch die Erwartungen nicht erfüllen können. Kunden blenden oft aus, dass die Leistungen einer Versicherung an bestimmte Bedingungen geknüpft sind. Versicherer müssen die Herausforderung meistern, ihren langjährigen und treuen Kunden mitzuteilen, dass eine Leistung abgelehnt wird. Dem Kunden muss vermittelt werden, dass die Entscheidung vertraglich mit ihm so vereinbart ist. Dabei gilt es, das Vertrauen der Kunden zu behalten.

#### **Wie kommunizieren Versicherungen mit Ihren Kunden bei sensiblen Themen?**

Die diesjährige AMC/CommunicationLab-Studie „Verständlichkeit in der Assekuranz“ untersucht die Sprache in den Standard-Briefen zu sensiblen Themen und negativen Kommunikationsanlässen. Drei Kategorien werden analysiert und bewertet:

- Ablehnung Schaden (Sach)
- Beitragserhöhung PKV (Kranken)
- Ablehnung Leistung Risiko-LV

Sind die Schreiben verständlich? Wie ist es um die Empathie und Tonalität bestellt? Und bieten die Unternehmen ihren Kunden einen Dialog an?

#### **Nutzen Sie die Chance, nehmen Sie teil**

Wollen Sie wissen, wie es um die Sprachqualität und Verständlichkeit Ihrer Standard-Briefe bestellt ist? Und möchten Sie erfahren, wo Sie im Branchendurchschnitt stehen? Wir untersuchen Ihre Standard-Briefe zum Thema Ablehnung und Beitragserhöhung nach objektiven, wissenschaftlichen Methoden.

#### **Unser Angebot: Individuelle Ergebnisse & Benchmark**

Sie können bis 31.07.2017 je einen Beispielbrief aus den oben genannten drei Kategorien an uns senden ([schubert@amc-forum.de](mailto:schubert@amc-forum.de)). Alle eingereichten Texte werden analysiert. Die Studie wird bis Ende Oktober 2017 fertiggestellt. Sie erhalten die komplette Studie mit anonymisierten Textbeispielen für gute und weniger gelungene Umsetzungen aller Studienteilnehmer. Ihre Inhalte werden wir individuell für ihr Unternehmen auswerten. Eine Übersicht, welche Versicherung wie in den einzelnen Kategorien abgeschnitten hat, wird es in der Studie geben.

Die besten Versicherer zeichnen wir auf dem AMC-Meeting am 23./24.11.2017 in Köln für besonders verständliche Kundenkommunikation aus.

**Ihre bei uns eingereichten Briefftexte behandeln wir vertraulich.** Die Ergebnisse zur Verständlichkeit Ihrer Texte werden im Vergleich zu einem anonymisierten Durchschnitt dargestellt. Jeder Teilnehmer erhält so einen individuellen Ergebnisbericht und kann sich im Vergleich zum Durchschnitt vergleichen.

Studienwerber, die nicht aktiv an der Studie teilgenommen haben, zahlen einen höheren Preis für die Studie und erhalten nur einen komplett anonymisierten Bericht.

### **Konditionen**

Die Studie kann zum Preis von 1.285,- Euro zzgl. 19% Ust. bezogen werden.

Wenn Sie als Studienteilnehmer Ihre Beispielbriefe einreichen und so aktiv an der Studie teilnehmen, zahlen Sie lediglich 985,- Euro zzgl. 19% Ust.

Nach dem 31.07.2017 ist eine aktive Teilnahme an der Studie nicht mehr möglich. Wir können dann eine Nachbewertung von Briefen aller drei Kategorien zum Preis von 890,- Euro zzgl. 19% USt. vornehmen, welche gemeinsam mit der Studie erworben werden können.

AMC-Mitglieder erhalten auf obige Leistungen einen Rabatt von 10%.

---

### **Wir möchten an der Studie wie folgt partizipieren:**

**Bitte per Fax an 0221-99786820 oder per Mail an [kersten@amc-forum.de](mailto:kersten@amc-forum.de)**

Wir werden Studienteilnehmer und senden zu folgenden Kategorien bis 31.07.2017 einen Beispielbrief:

- Ablehnung Schaden (Sach)
- Beitragserhöhung PKV (Kranken)
- Ablehnung Leistung Risiko-LV
  
- Wir möchten lediglich die Studie zum Preis von 1.285,- Euro zzgl. 19% Ust. beziehen.
- Eine Nachbewertung unabhängig von einer Teilnahme an der Studie interessiert uns. Bitte kontaktieren Sie uns dazu.