



Makler-Champions 2011

Maklerbefragung:
Welchen Servicewert haben die
Versicherer?

Studienflyer für Versicherungsunternehmen und
Maklerservice-Gesellschaften

versicherungs
magazin

 ServiceValue

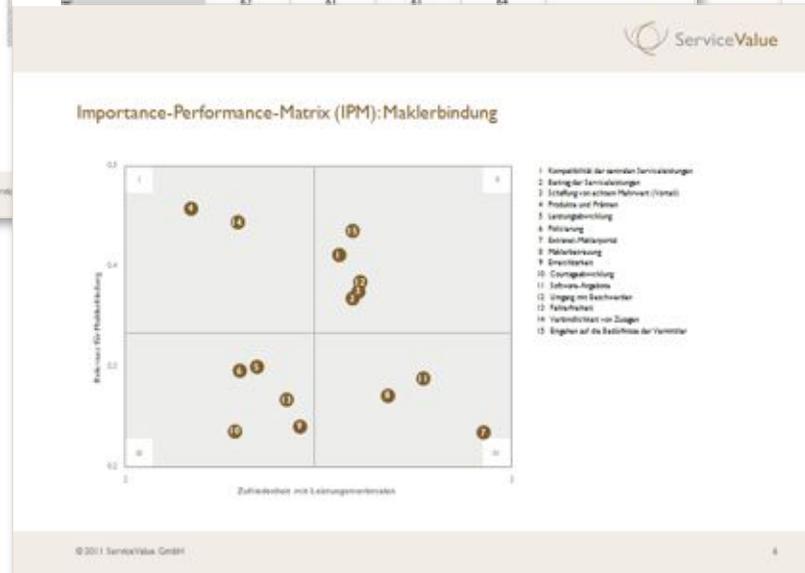
Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin)
Stichprobe	1.129 Maklerurteile, pro Sparte etwa 300 Maklerurteile
Erhebungsmethode	Online-Befragung, Bewertung von bis zu 4 Versicherungssparten (Leben, Kranken, Schaden, Recht) und maximal einem Anbieter pro Sparte, Erfassung von 22 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen)
Erhebungszeitraum	September bis Dezember 2010
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Darstellung der Ergebnisse für die Top 10 Versicherungsunternehmen in den Versicherungssparten Leben, Kranken, Schaden und Recht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krankenversicherung: Alte Oldenburger, ARAG, AXA, Barmenia, Central, Continentale, Deutscher Ring, Hallesche, HanseMerkur, uniVersa • Lebensversicherung: Alte Leipziger, Canada Life, Condor, Deutscher Ring, Helvetia, Nürnberger, Stuttgarter, Volkswohlbund, WWK, Zurich • Schadenversicherung: Alte Leipziger, AXA, Generali, Gothaer, Haftpflichtkasse Darmstadt, Helvetia, InterRisk, Nürnberger, VHV, Volkswohlbund • Rechtsschutzversicherung: Advocard, Alte Leipziger, ARAG, Concordia, D.A.S., Deurag, DMB, KS/Auxilia, NRV, Roland
Preis	1.450,- € abzgl. 10% AMC-Rabatt = 1.305,- netto zzgl. 7% MwSt.

Thematische Inhalte / Fragestellungen

ServiceWert „P“ der Versicherer	<p>Integrationsleistung: Sind die versicherungsseitig gebotenen Serviceleistungen mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel.</p> <p>Befähigungspotenzial: Liefern die Leistungen einen entscheidenden Beitrag zum Vertriebs Erfolg des Maklers?</p> <p>Zusatznutzen des Versicherers: Schaffen die Versicherungen und Servicegesellschaften einen echten Mehrwert für den Makler?</p>
Maklerbindung	Weiterempfehlungsbereitschaft (Referenzwert), Treue (Transaktionswert)
Gesamtaussagen	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image sowie Maklerorientierung
Partnerwert der Makler	Hinweise für Verbesserung von Produkten und Serviceleistungen, (Wissenswert), Wichtigkeit der Partnerschaft aufgrund des Spezialisierungsgrades des Maklers (Spezifikationswert) sowie Maklerbindung
Einzelleistungen	Produkte und Prämien, Leistungsabwicklung, Policierung, Extranet-Maklerportal, Maklerbetreuung, Erreichbarkeit, Courtageabwicklung, Software-Angebote, Umgang mit Beschwerden, Fehlerfreiheit, Verbindlichkeit von Zusagen, Finanzstärke

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Studienbestellung per FAX via AMC: 0221-99786820

Bestellung

- Berichtsband** Makler-Champions (über170 Seiten) zum Preis von 1.450,- € abzgl. 10% AMC-Rabatt = 1.305,- € netto

Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse
 Darstellung der Ergebnisse für die Top 10 Versicherungsunternehmen
 in den Versicherungssparten Leben, Kranken, Schaden und Rechtsschutz

Kontaktdaten

Unternehmen	Name, Vorname
Email	Telefon
Versandanschrift	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de