

Angebot  
**AMC-Gemeinschaftsprojekt  
NPS-Benchmarking**

**Inhalt:**

1. Überblick .....	2
2. NPS-Benchmarking .....	2
3. Projektpartner .....	3
4. Ergebnisse des Projektes .....	3
5. Rahmenbedingungen .....	4
6. Leistungen .....	4
7. Konditionen .....	4
8. Anmeldeformular .....	5

## 1. Überblick

Eine wichtige Kennzahl zur Ermittlung der Kundenloyalität ist die Weiterempfehlungsbereitschaft, die über den Net-Promoter-Score (NPS) ermittelt werden kann. Der AMC bietet als **Gemeinschaftsprojekt** an, ein **NPS-Benchmarking** durchzuführen, bei dem marktrepräsentativ **30.000 Kunden** aus einem der größten deutschen Online-Panel befragt werden.

Der gemessene NPS Ihres Unternehmens wird in einem **Benchmark** mit den Ergebnissen des Marktes verglichen. Sie erhalten so wichtige Informationen zur **Positionierung Ihres Unternehmens**. Außerdem wird in einer offenen Frage nach dem Grund für die Kundenbewertung gefragt. Die Auswertung der Antworten auf diese offene Frage wird Ihnen einen transparenten Einblick in die **Loyalität Ihrer Kunden** geben und wichtige Erkenntnisse liefern, wie diese erhöht werden kann.

Neben der NPS-Frage werden im Marktforschungsprojekt zusätzliche wichtige Kundenzufriedenheitsmerkmale abgefragt. Die Inhalte dieser **weiteren sehr umfangreichen Befragungen** finden Sie unter Punkt 4: „Ergebnisse des Projektes“. Außerdem können Sie fakultativ **zwei offene, individuelle Fragen** formulieren, die in die Kundenbefragung integriert und ausgewertet werden

Der für den AMC typische gemeinschaftliche Projektansatz bietet Ihnen **zwei wesentliche Vorteile**: Die marktrepräsentative Kundenbefragung von 30.000 Kundeninterviews wird durch Kostenteilung besonders kostengünstig durchgeführt und bietet außerdem die Möglichkeit, im Benchmarking eigene Ergebnisse mit denen des Wettbewerbs zu vergleichen.

Im Folgenden finden Sie sämtliche Informationen zum Konzept und Inhalt des Marktforschungsprojektes, zu den beteiligten Partnern, den organisatorischen Rahmenbedingungen, den Konditionen sowie ein Antwortformular, um am Projekt teilzunehmen.

## 2. Vorteile des NPS-Benchmarking

Der Net Promoter Score (NPS) ist ein Index, der die Kundenloyalität in Bezug auf die Weiterempfehlungsbereitschaft misst. Die zentrale Frage an den Kunden lautet:

*„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Unternehmen X einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?“*

Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Als Promotoren werden die Kunden bezeichnet, die mit 9 oder 10 antworten, als Kritiker diejenigen, die mit 0 bis 6 antworten. Kunden, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als „Indifferente“ und werden bei der Berechnung des NPS nicht berücksichtigt. Der NPS ergibt sich aus dem Anteil der Promotoren abzüglich des Anteils Kritiker und liegt damit auf einem Index zwischen plus 100 und minus 100.

Der gemessene NPS Ihres Unternehmens wird in einem Benchmark mit denen des Marktes verglichen. **Sie erhalten so wertvolle Informationen zur Positionierung Ihres Unternehmens.**

Bei der Messung des NPS ist die Frage nach dem „Warum“ der Bewertung von wesentlicher Bedeutung, um die Ursachen für eine geringe oder hohe Weiterempfehlungsbereitschaft abzuleiten. Im Projekt werden sowohl Promotoren als auch Kritiker nach dem Grund für ihre Bewertung gefragt. Die offenen Antworten werden kategorisiert, ausgewertet sowie Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens aus Sicht Ihrer Kunden aufgezeigt.

Mit den ausgewerteten Befragungsergebnissen halten Sie einen wesentlichen **Schlüssel zur Erhöhung der Kundenbindung** in den Händen und unterstützen den **kunden-zentrierten Fokus** Ihres Unternehmens.

### 3. Projektpartner

Die beteiligten **Projektpartner** sind die Valido GmbH aus Nürnberg sowie bbw Marketing Dr. Vossen und Dr. Jörg Sieweck.

Die Valido GmbH verfügt über ein Online-Panel mit mehr als 500.000 Teilnehmern, das nach ICC und Esomar-Richtlinien das größte Online-Panel in Deutschland ist. Mit dem Online-Panel von Valido werden jährlich mehrere hundert Studien durchgeführt, aus dem Finanzdienstleistungsbereich u. a. für den Deutschen Sparkassen- und Giroverband. Für die Kundenbefragung im AMC-Projekt werden wir dieses Online-Access-Panel nutzen, um eine marktrepräsentative Erhebung mit validen Ergebnissen zu günstigsten Konditionen durchzuführen.

Das Team von bbw Marketing Dr. Vossen hat über 30 Jahre Erfahrung in der Markt- und Marketingforschung. bbw Marketing wird zusammen mit Dr. Jörg Sieweck die Befragung auswerten und dokumentieren. Dr. Sieweck ist als anerkannter Experte Verfasser zahlreicher umfangreicher Finanzmarktstudien, Fachartikel und Exklusiv-Researchs zum Finanzdienstleistungsmarkt.

### 4. Ergebnisse des Projektes

Die Befragungsergebnisse werden in zwei Berichtsbänden zusammengefasst. In Berichtsband A erhalten Sie einen marktrepräsentativen Überblick und die Einordnung Ihres Unternehmens im Marktbenchmark. In Berichtsband B werden Ihre individuellen Ergebnisse inkl. der ausgewerteten offenen Fragen aufbereitet. Beide Berichtsbände sind so gestaltet, dass Sie die Ergebnisse unmittelbar weiterverwenden können, z. B. in Ihren Präsentationen oder zur weiteren Analyse in Tabellenkalkulationsprogrammen.

Folgende Themenfelder werden sowohl im Band A wie auch im speziellen Band B detailliert bearbeitet:

- Der Abschluss von Versicherungen nach Sparten
- Die Versicherungen nach Unternehmen
- Die Versicherungen nach Akzeptanz und Zufriedenheit
- Die Begründungen der Bewertungen
- Die Touch Points
- Die Zufriedenheit mit dem Versicherungsabschluss

- Die Zufriedenheit mit der Kundenbetreuung
- Die Treue der Kunden
- Anzahl der Versicherungsschäden
- Zufriedenheit mit der Abwicklung der Schadensfälle
- Die generelle Einstellung der Kunden zu Versicherungen
- Die Verhaltensweisen der Versicherungskunden

## 5. Rahmenbedingungen

AMC-Gemeinschaftsprojekte zeichnen sich dadurch aus, dass mehrere teilnehmende Versicherer eine Aktivität in einem zeitlich begrenzten Rahmen koordiniert durch den AMC gemeinschaftlich durchführen. Hierdurch ergeben sich für jeden Teilnehmer die Vorteile günstigerer Konditionen durch Kostenteilung sowie Informationsvorteile durch Benchmarkingauswertungen.

Das Projekt „NPS-Benchmarking“ wird gestartet, wenn bis zum 15.12.2013 **mindesten sechs Versicherer** am Projekt teilnehmen, und mit der Lieferung der Berichtsbände im April 2014 abgeschlossen.

## 6. Leistungen

- Marktrepräsentatives NPS-Benchmarking
- Marktrepräsentative Erhebung weiterer Zufriedenheitsmerkmale
- Fakultativ: Integration und Auswertung von zwei offenen Fragen pro Teilnehmer
- Kostengünstige Kundenbefragung durch Nutzung eines der größten deutschen Online-Panel
- AMC-Gemeinschaftsprojekt: Kostenteilung und Benchmarking
- Zwei Berichtsbände, deren Inhalte unmittelbar für eigene Präsentationen und Auswertungen genutzt werden können: Marktauswertung mit Benchmark des Teilnehmers sowie Einzelauswertung.
- Bei mindestens 6 teilnehmenden Versicherern wird das Projekt am 15.12.2013 gestartet. Das Projekt wird mit der Lieferung der Berichtsbände im April 2014 abgeschlossen.

## 7. Konditionen

Die Teilnahme am AMC-Gemeinschaftsprojekt „**NPS-Benchmarking**“ wird pro Teilnehmer mit 19.850 Euro berechnet.

Bezogen auf die 30.000 Interviews beträgt der Preis für ein Interview inkl. Auswertung also lediglich 66 Cent. Dieser Preis ist nur zu erzielen, wenn mindestens 6 Versicherer am Projekt teilnehmen.

Fakultativ können Sie individuell für Ihr Unternehmen zwei weitere offene Fragen schalten. Die Zusatzkosten hierfür betragen 2.000,- €.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt.

## 8. Anmeldeformular

PER FAX AN AMC, DR. FRANK KERSTEN, FAX-NR. 0221-99786820

**Ja, wir wollen am AMC-Gemeinschaftsprojekt „NPS-Benchmarking“ teilnehmen.**

Wenn sich bis zum 15.12.2013 mindestens fünf weitere Versicherer zur Teilnahme anmelden, wird das Projekt gestartet. In diesem Fall verpflichten wir uns, die Kosten für die Teilnahme wie folgt zu leisten:

- 1. Rate à 50% = 9.925 Euro zu Beginn des Projektes
- 2. Rate à 50% = 9.925 Euro zum Ende des Projektes mit Auslieferung der Berichtsbände

**Wir wollen fakultativ zwei individuelle offene Fragen schalten.** Die Kosten hierfür betragen 2.000 Euro zusätzlich und werden mit der 1. Rate beglichen.

Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt.

Versicherer: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift