

# Schadenmanagement und Schadenservice im Privat- und Gewerbekundengeschäft im Maklermarkt

**Die Bedeutung und der Einfluss von Assistance-Leistungen auf die  
Produkttempfehlungen für Privat- und Gewerbekunden und auf die  
Kundenbindung**

Ergebnisse einer Maklerbefragung  
August 2015

## **Untersuchungsdesign**

- Stichprobe und Interviews insgesamt
- Stichprobenstruktur

## **Die Bedeutung und die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung**

- Die Bedeutung der Schadenregulierung
- Die Zufriedenheit mit der Schadenregulierung

## **Aktivität und Zufriedenheit mit der Schadenregulierung in verschiedenen Bereichen/ Sparten**

- Aktivität in verschiedenen Bereichen/ Sparten
- Anteil der Gewerbekunden am Gesamtgeschäft
- Zufriedenheit in verschiedenen Bereichen/ Sparten
- Dauer der Schadenregulierung in verschiedenen Bereichen/ Sparten

## **Schadenregulierungsvollmachten**

- Besitz von Schadenregulierungsvollmachten
- Höchstbeträge der Schadenregulierungsvollmachten

## **Weitere Aspekte zum Thema Schadenregulierung**

- Die Schadenregulierung als Kündigungsgrund
- Wo Kunden Schäden melden
- Funktionen des Maklers bei der Schadenmeldung
- Kommunikationswege bei der Schadenmeldung

## **Assistance-Leistungen**

- Interessante Bereiche für Assistance-Leistungen
- Assistance-Leistungen im Bereich Haus/ Wohnung

### **Assistance-Leistungen (*Fortsetzung*)**

- Assistance-Leistungen im Bereich Reise
- Assistance-Leistungen im Bereich Gesundheit
- Assistance-Leistungen im Bereich Kfz
- Assistance-Leistungen im Bereich Unfall/ Reha
- Assistance-Leistungen im Bereich Senioren
- Bekanntheit von Assistance im Gewerbegebiet

### **Die Schadenregulierung der getesteten Unternehmen**

- Erfahrung mit der Schadenregulierung
- Zufriedenheit mit der Schadenregulierung

### **Die Top Schadenregulierer aus Maklersicht**

- Hausrat
- Wohngebäude
- Kfz
- Privathaftpflicht
- Gewerbekunden

# Preis

**2.490,00 € abzgl 10% AMC-Rabatt**

**= 2.241,00 €**

zzgl. MwSt.