

AssCompact TRENDS III/2019: Studie untersucht Vermittler-Kunden-Verhältnis

Die Studie AssCompact TRENDS III/2019 nimmt in ihrem Sonderthema das Verhältnis von Kunden und Versicherungsmaklern unter die Lupe. Hierzu wurden sowohl Makler selbst, als auch Verbraucher befragt. Die Endkundenbefragung wurde von der globalen Marketing- und Strategieberatung Simon-Kucher & Partners durchgeführt und zeigt, dass es viel Potenzial bei der Vermittler-Kunden-Beziehung gibt.

Bayreuth, 05.09.2019. Die aktuelle AssCompact TRENDS-Studie hat mit dem Sonderthema „Der Kunde im Fokus des Maklergeschäfts“ das Verhältnis von Kunden zu Vermittlern sowie deren Bedürfnisse analysiert. Hierzu hat Simon-Kucher & Partners über 1.000 Endkunden online befragt.

1

Bestandskunden bergen großes Potenzial für Vermittler

Die Studie kommt unter anderem zu dem Ergebnis, dass Makler gerade bei Bestandskunden noch viel Potenzial unausgeschöpft lassen. Denn die wenigsten Kunden lassen ihren gesamten Vertragsbestand von einem Makler betreuen. Knapp jeder vierte Endkunde gibt sogar an, nur einen Vertrag in der Betreuung eines Maklers zu haben. Interessant auch: Über 60% der Endkunden haben ihrem Makler keine Maklervollmacht ausgestellt.

Maklerwahl ist oft reiner Zufall

Nicht nur die Endkunden wurden nach ihrem Verhältnis zum Makler befragt. Auch Makler haben ihre Kundeneinschätzung geäußert. Zwar stimmen die Anforderungen der Kunden und die Einschätzungen der Makler in vielen der insgesamt 27 untersuchten Merkmalen überein, doch gibt es insbesondere in der Wahrnehmung der Kundenbedürfnisse und deren Wichtigkeit größere Abweichungen. So haben Makler bei der Neukundengewinnung angegeben, dass der Schwerpunkt bei der

Weiterempfehlung (89%) und den persönlichen Kontakten (77%) liegt. Endkunden geben hingegen an, dass sie meist über die Online-Präsenz (60%), Werbung in der Zeitung (17%) und im TV (12%) auf ihren Makler aufmerksam geworden sind. Überraschenderweise gibt knapp die Hälfte aller Probanden sogar an, eher zufällig auf ihren aktuellen Makler gestoßen zu sein.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht im dritten Quartal 2019

Die Studien „AssCompact TRENDS“ untersuchen – neben der sogenannten Vertriebsstimmung und verschiedenen Sonderthemen – quartalsweise die Favoriten der unabhängigen Vermittler in aktuell 37 Produktlinien. Die nachfolgende Tabelle ist ein Auszug und zeigt die beliebtesten Produktgeber in fünf beispielhaft ausgewählten Sparten.

Top-Anbieter aus Vermittlersicht	
Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung	
Platz 1	VHV (1)
Platz 2	Allianz (4)
Platz 3	Rhion (2)
Erwerbsunfähigkeitsversicherung	
Platz 1	VOLKSWOHL BUND (2)
Platz 2	Swiss Life (1)
Platz 3	Stuttgarter (3)
PKV-Vollversicherung	
Platz 1	HALLESCHE (1)
Platz 2	SIGNAL IDUNA Gruppe (4)
Platz 3	Barmenia (2), HanseMerkur (2)
PKV-Zusatzversicherung	
Platz 1	ARAG (1)
Platz 2	Barmenia (2)
Platz 3	HALLESCHE (3)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	IDEAL (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	HALLESCHE (3)

Die Tabelle gibt einen Überblick über die Top-Anbieter in ausgewählten Sparten; die Platzierungen der Anbieter aus der Vorstudie sind in Klammern dargestellt.

Zur Studie

An der Studie „AssCompact TRENDS III/2019“ haben sich 786 Makler und Mehrfachagenten beteiligt. Die Netto-Stichprobe besteht aus 430 Stimmen. Der Sonderteil zum Thema „Der Kunde im Fokus des Maklergeschäfts“ wurde von Simon-Kucher & Partners und AssCompact gemeinsam erarbeitet. Die Auswertung des Sonderteils umfasst 500 Stimmen (netto) von Endkunden, die schon einmal einen Versicherungsvertrag über ein Maklerbüro in Deutschland abgeschlossen haben. Insgesamt haben 1.080 Personen an der Online-Befragung zum Sonderteil teilgenommen.

Bestellmöglichkeit der Studie unter <http://www.asscompact.de/studien>.

Ansprechpartnerin ist Sophia Tannreuther (Tel. 0921 75758-23, E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de).

Kurzprofil bbg Betriebsberatungs GmbH

3

Die bbg Betriebsberatungs GmbH mit Sitz in Bayreuth ist als Kommunikations- und Informationsdienstleister Bindeglied zwischen Unternehmen und unabhängigen Vermittlern aus der Finanz- und Versicherungsbranche. Als Herausgeber des Fachmagazins AssCompact, Veranstalter der Fachmesse DKM sowie von Fachforen und Events bietet die bbg verschiedene Plattformen für Wissen, Information, Kommunikation und Kontakte.

Pressekontakt

bbg Betriebsberatungs GmbH
Katharina Baumer
Bindlacher Straße 4
95448 Bayreuth

Tel.: +49 921 7575819, E-Mail: baumer@bbg-gruppe.de

HRB Nr. 3181 AG Bayreuth
Geschäftsführer: Dieter Knörrer, Jürgen Neumann, Konrad Schmidt