

PRESSEMITTEILUNG

Beratungsstudie: Versicherungsvermittler 2020

Sehr hohe Beratungskompetenz – Bedarfsanalyse teils mit Schwächen – DVAG/Generali/AachenMünchener auf Platz eins

Hamburg, 22.01.2020 – Eine gute Beratung mit individuellen Empfehlungen, das erwarten Kunden von einem Versicherungsvermittler. Vor allem in puncto Kompetenz können die Agenten, die für einen bestimmten Versicherer tätig sind, die Erwartungen erfüllen. Die Lösungsvorschläge fallen allerdings nicht immer passgenau aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Vermittler von 14 großen Versicherern getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 22.01.2020, 18:35 Uhr*).

Professionell und kommunikationsstark

Die Beratungsleistungen der Versicherungsvermittler können insgesamt überzeugen: Fünf Versicherungsunternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, neun weitere erzielen ein gutes Gesamtergebnis.

Die Agenten beantworten sämtliche Kundenfragen im Test fachlich korrekt und zumeist auch vollständig. Die kompetenten Berater punkten auch mit Freundlichkeit, einem souveränen Auftreten und inhaltlich verständlichen Auskünften. Zudem nehmen sie sich ausreichend Zeit für die Anliegen der Kunden. Allerdings gehen die Agenten je nach Versicherungsthema unterschiedlich tiefgehend auf die Fragen der Kunden ein. So fallen beispielsweise die Auskünfte zu Unfall- und Risikolebensversicherungen weniger umfangreich aus.

Bedarfsanalyse überzeugt nicht immer

Der Knackpunkt für eine gute Beratung ist häufig die Analyse des Kundenbedarfs durch den Versicherungsvermittler. Zwar erfragen die Berater die Lebenssituation der Kunden, etwa Alter und Beruf, ausführlich. Allerdings erfolgt die Analyse des Anliegens sowie der finanziellen Situation der Interessenten oft noch zu wenig umfassend. So fallen die Auskünfte nicht bei allen Unternehmen gleichermaßen bedarfsgerecht und individuell aus.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kunden können der Kompetenz der Versicherungsvermittler vertrauen und eine professionelle Beratung erwarten. Wird aber zu wenig individuell auf die eigenen Bedürfnisse eingegangen, sollte man diese konkret äußern oder im Zweifel vor dem Abschluss eine Zweitberatung in Anspruch nehmen.“

Die Besten im Test

Als Testsieger geht die DVAG (Qualitätsurteil: „sehr gut“) aus der Studie hervor, die exklusiv die Produkte von Generali/AachenMünchener vermittelt. Die motivierten Versicherungsvermittler treten souverän auf, beraten besonders lösungsorientiert und freundlich und geben inhaltlich sehr verständliche Auskünfte. Auch ermitteln sie die finanzielle Situation der Interessenten am detailliertesten. Die Gespräche schaffen für den Kunden zudem oft einen Mehrwert über das Kernanliegen hinaus. Ausgesprochen

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

saubere Beratungsbüros mit einer angenehmen Raumatmosphäre runden das sehr positive Gesamtbild ab.

Den zweiten Rang erzielt Axa (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Berater überzeugen unter anderem mit stets korrekten sowie individuellen und bedarfsgerechten Auskünften. Das Anliegen der Interessenten analysieren sie hierbei umfassend. Zudem verstehen es die motivierten Vermittler, den Kunden den Nutzen der Versicherung transparent und plausibel zu machen.

Allianz positioniert sich – ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ – auf Rang drei. Die kompetenten und freundlichen Versicherungsvermittler analysieren die Lebenssituation der Kunden am ausführlichsten und beraten ausgesprochen individuell. Die im Test kürzesten Wartezeiten und eine diskrete Beratungsatmosphäre tragen ebenfalls zum sehr guten Resultat bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Ausschließlichkeitsvermittler von 14 großen Versicherern. Berücksichtigt wurden Unternehmen, deren Portfolio mindestens die Produkte Berufsunfähigkeitsversicherung, Lebensversicherung, Unfallversicherung und Privathaftpflichtversicherung umfassten. Die Messung der Service-/Beratungsqualität erfolgte bundesweit über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) bei Vermittlern eines jeden Anbieters. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Agenten, deren Analyse des Kundenbedarfs, die Wartezeiten sowie die Qualität des Umfelds. In die Auswertung flossen 140 Servicekontakte mit den Vermittlern der Versicherer ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.