

Ausschließlichkeit: Ohne Kontakt zum Innendienst geht es nicht - YouGov-Report: Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2016

. Auch im Zeitalter der Digitalisierung weiter Teile der Kommunikation zwischen Vertretern in der Ausschließlichkeit und den zugehörigen Versicherern kommt dem Innendienst eine wichtige Rolle zu. Am häufigsten suchen Versicherungsvertreter dabei den Kontakt zum Innendienst bei Vertragsauskünften oder der Änderung von Vertragsdaten. Fast jeder zweite Vermittler (48 Prozent) nimmt hier bei jedem neunten Geschäftsvorfall oder häufiger Kontakt mit der Zentrale auf.

Im Vergleich hierzu ist eine persönliche Kontaktaufnahme für 71 Prozent der Vertreter bei Standard-Leistungsregulierungen für Lebens-, Unfall- und Krankenversicherungen nur bei jedem zehnten Geschäftsvorfall oder seltener notwendig, da diese zumeist direkt über die Zentrale abgewickelt werden. Der Kontakt erfolgt unabhängig von der Art des Geschäftsvorfalls am häufigsten telefonisch oder per E-Mail, Fax und Postweg spielen keine Rolle mehr. Dies sind Ergebnisse der aktuellen Studie „Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2016“ mit dem Highlight-Thema „Prozess- und Servicequalität des Innendiensts“ des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, die in diesem Jahr durch die INNOVALUE Management Advisors GmbH unterstützt wurde. Für die 13. Durchführung dieser branchenweiten Benchmark-Studie wurden im Zeitraum vom 04.05. bis 12.08.2016 insgesamt 1.051 gebundene Versicherungsvertreter von 22 Gesellschaften telefonisch befragt.

Hohe Zufriedenheit mit der Service-Qualität

Zwei von fünf Vertreter (40 Prozent) kommunizieren bei der Bearbeitung ihrer Fragen zu Geschäftsvorfällen mit einem festen Team von Ansprechpartnern der jeweiligen Sparte. Für jeden Vierten (26 Prozent) läuft der Kontakt zum Innendienst über wechselnde Ansprechpartner in einem Call-Center, nur jeder zwanzigste Vermittler hat einen festen Ansprechpartner unabhängig vom thematischen Inhalt der Anfrage. Den Innendienstmitarbeitern stellen die Vertreter dabei durchweg ein positives Zeugnis aus. Als besonders hoch wird hier die Freundlichkeit (97 Prozent) und Kompetenz (94 Prozent) der Ansprechpartner wahrgenommen. Etwas aus der Reihe fällt die telefonische Erreichbarkeit. Diese wird von 22 Prozent der Vertreter bemängelt. Der Grund hierfür liegt in der vergleichsweise geringen Zufriedenheit der Erreichbarkeit (55 Prozent) unter den Vertretern, deren Kontakt über ein Call-Center mit wechselnden Ansprechpartnern läuft. Insgesamt bewertet diese Gruppe die Qualität jeder Serviceleistung niedriger als Vertreter, deren Kontakt zum Innendienst anders geregelt ist.

„Im Großen und Ganzen stellen die Vertreter in der Ausschließlichkeit ihren zugehörigen Versicherungsunternehmen gute Noten im Kontakt miteinander und bei der Bearbeitung von Anfragen aus“, sagt Markus Braun, Head of Business Unit Reports bei YouGov. „Die Detailanalyse zeigt allerdings deutliche Defizite bei Vertretern, deren Kontakt über Call-Center läuft. Hier liegt es an den Versicherern, die Strukturen zu verbessern, um diese große Vertreter-Gruppe nicht zu frustrieren und dieser eine effizientere Gestaltung des Alltagsgeschäfts zu ermöglichen.“

Über die Studie

Die Studie „[Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2016](#)“ untersucht seit 2003 jährlich die Bindung und Motivation sowie die Beurteilung von Produkten bei Vertretern in der Ausschließlichkeit. Ebenso Teil der Untersuchung sind Aspekte der Agenturunterstützung und IT. Die diesjährigen Highlight-Themen lauten: „Prozess und Servicequalität Innendienst“ sowie

„Zentrale Unterstützungsleistungen“. Für die Studie wurden Vertreter folgender Vertriebe befragt: Allianz, ARAG, AXA, Barmenia, Continentale, Concordia, Debeka, DEVK, ERGO, HDI, HanseMerkur, Generali, Gothaer, Hanse Merkur, HUK-Coburg, LVM, Mecklenburgische, Nürnberger, Provinzial Rheinland, R+V Rheinland, SIGNAL IDUNA, VGH, Volksfürsorge, Württembergische, Zurich.

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland GmbH
Peter Mannott
Team Manager
Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 370
E-Mail: peter.mannott@yougov.de

Pressekontakt:

Philipp Schneider
Telefon: +49 (0) 221 420 61 - 444
E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG
Gustav - Heinemann - Ufer 72
50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

YouGov ist ein weltweites Marktforschungs- und Beratungsinstitut. Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit 31 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 20 Marktforschungsunternehmen der Welt.