



Kundenurteil: Fairness von Reisekranken- versicherern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 24 Reisekrankenversicherer

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April 2017
Stichprobe	2.165 Kunden mit 2.469 Urteilen zu 24 Reisekrankenversicherern (Bewertung von bis zu 2 Reisekrankenversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 Reisekrankenversicherer</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC • Allianz • ARAG • AXA • Barmenia • Central • Concordia • Debeka • DFV Deutsche Familienversicherung • DKV • Envivas • ERGO Direkt • ERV • Europ Assistance • Europa • Gothaer • Hallesche • HanseMercur • HUK-COBURG/HUK24 • LVM • Nürnberger • R+V • Signal Iduna • Württembergische
Gesamtumfang	269 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität der Produkte • Gefühl der Sicherheit • Verständliche Versicherungsbedingungen • Transparenz der Leistungsausschlüsse • Qualität der Versicherungsleistungen • Attraktivität der Optionen bei längerem Auslandsaufenthalt
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Eigeninitiative der Mitarbeiter
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Verbindlichkeit der Aussagen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Studiendesign (II)

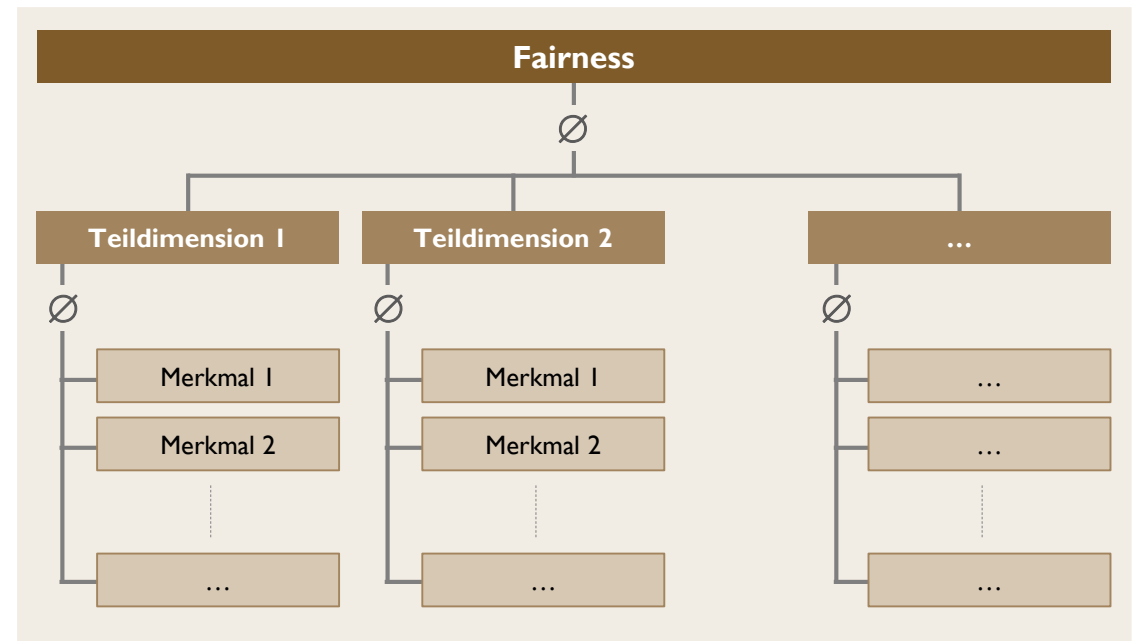
Faire Leistungsabwicklung	<ul style="list-style-type: none">• Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung• Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung• Einhalten von Leistungszusagen• Reaktionsgeschwindigkeit• Qualität der Anliegenbearbeitung• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen• Schnelle Leistungserstattungen
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Kostentransparenz• Beitragsstabilität

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Reisekrankenversicherern

Fairness

Faires Produktangebot

- Flexibilität der Produkte
- Gefühl der Sicherheit
- Verständliche Versicherungsbedingungen
- Transparenz der Leistungsausschlüsse
- Qualität der Versicherungsleistungen
- Attraktivität der Optionen bei längerem Auslandsaufenthalt

Faire Kundenberatung

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Eigeninitiative der Mitarbeiter

Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit der Aussagen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Transparenz der Pflichten im Schadenfall

Faire Leistungsabwicklung

- Unkompliziertheit der Leistungsabwicklung
- Nachvollziehbarkeit der Leistungsabwicklung
- Einhalten von Leistungszusagen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen
- Schnelle Leistungserstattungen

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kostentransparenz
- Beitragsstabilität

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ADAC
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	Envivas
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG/HUK24
gut	Barmenia
gut	Central
gut	ERGO Direkt
gut	LVM
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	Württembergische
	ARAG
	AXA
	Concordia
	DFV Deutsche Familienversicherung
	DKV
	ERV
	Europ Assistance
	Europa
	Gothaer
	Hallesche
	Nürnberg

Faires Produktangebot	
sehr gut	ADAC
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	Envivas
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HUK-COBURG/HUK24
gut	ARAG
gut	Barmenia
gut	Central
gut	LVM
gut	R+V
gut	Signal Iduna
	AXA
	Concordia
	DFV Deutsche Familienversicherung
	DKV
	ERGO Direkt
	ERV
	Europ Assistance
	Europa
	Gothaer
	Hallesche
	Nürnberg
	Württembergische

Faire Kundenberatung	
sehr gut	ADAC
sehr gut	Allianz
sehr gut	Barmenia
sehr gut	Debeka
sehr gut	Envivas
sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	LVM
sehr gut	R+V
gut	ARAG
gut	Hallesche
gut	HUK-COBURG/HUK24
gut	Signal Iduna
gut	Württembergische
	AXA
	Central
	Concordia
	DFV Deutsche Familienversicherung
	DKV
	ERGO Direkt
	ERV
	Europ Assistance
	Europa
	Gothaer
	Nürnberg

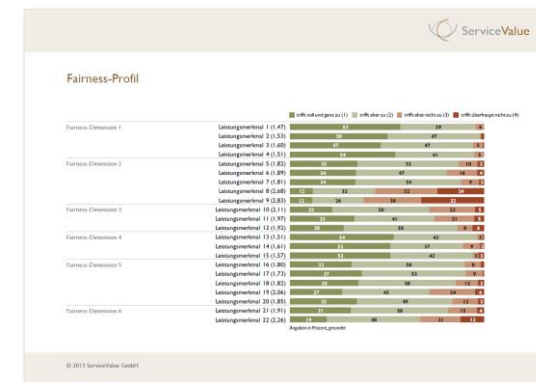
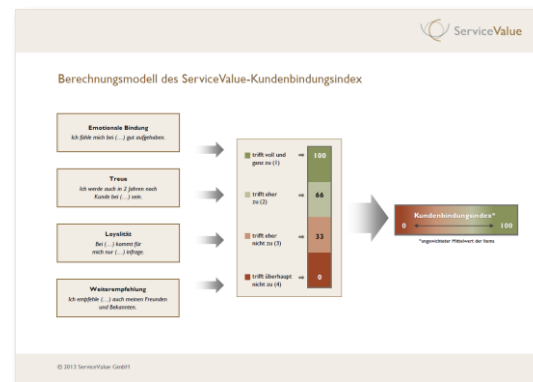
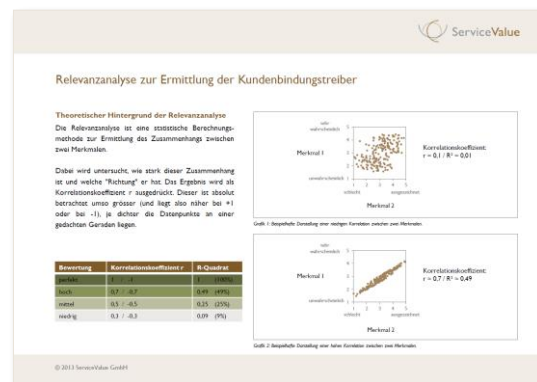
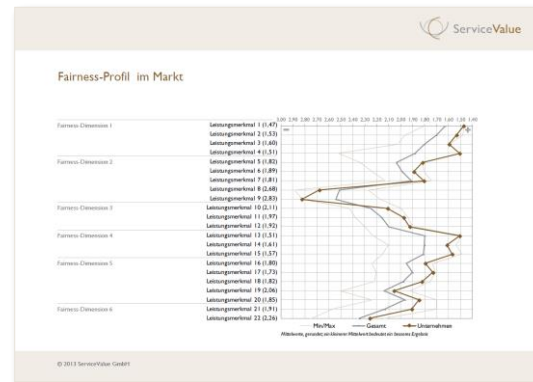
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Reisekrankenversicherer (II)

Faire Kundenkommunikation		Faire Leistungsabwicklung		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC	sehr gut	ADAC	sehr gut	Allianz
sehr gut	Allianz	sehr gut	Allianz	sehr gut	Debeka
sehr gut	Barmenia	sehr gut	Central	sehr gut	Envivas
sehr gut	Envivas	sehr gut	Debeka	sehr gut	HanseMerkur
sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	Envivas	sehr gut	HUK-COBURG/HUK24
gut	Central	sehr gut	HanseMerkur	sehr gut	R+V
gut	Debeka	sehr gut	HUK-COBURG/HUK24	gut	ADAC
gut	HUK-COBURG/HUK24	gut	Barmenia	gut	Barmenia
gut	LVM	gut	ERGO Direkt	gut	Central
gut	R+V	gut	LVM	gut	ERGO Direkt
gut	Signal Iduna	gut	R+V	gut	Signal Iduna
gut	Württembergische	gut	Signal Iduna		ARAG
	ARAG	gut	Württembergische		AXA
	AXA		ARAG		Concordia
	Concordia		AXA		DFV Deutsche Familienversicherung
	DFV Deutsche Familienversicherung		Concordia		DKV
	DKV		DFV Deutsche Familienversicherung		ERV
	ERGO Direkt		DKV		Europ Assistance
	ERV		ERV		Europa
	Europ Assistance		Europ Assistance		Gothaer
	Europa		Europa		Hallesche
	Gothaer		Gothaer		LVM
	Hallesche		Hallesche		Nürnberger
	Nürnberger		Nürnberger		Württembergische

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



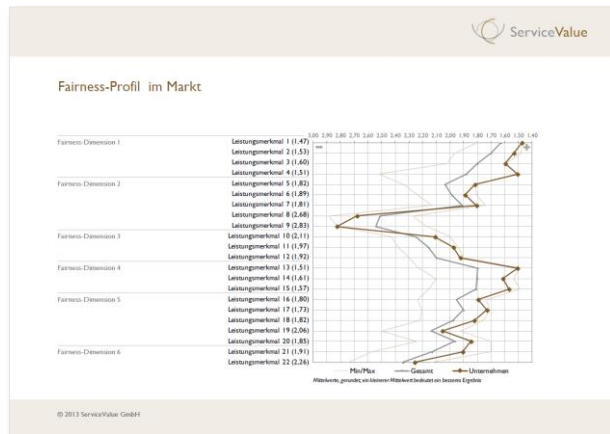
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?

⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?

⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung

⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Reisekrankenversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 269 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Reisekrankenversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 269 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / El Gaucho - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de