



Kundenurteil: Fairness von Wohngebäude- versicherern 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 29 Wohngebäudeversicherer in
Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2017
Stichprobe	2.787 Kundenurteile zu 29 Wohngebäudeversicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 29 Wohngebäudeversicherern</p> <ul style="list-style-type: none"> • AachenMünchener • Allianz • Alte Leipziger • AXA • Basler • Concordia • Condor • DBV • Debeka • DEVK • Die Continentale • ERGO • Generali • Gothaer • Hamburger Feuerkasse • HDI • Helvetia • HUK-Coburg • LVM • Provinzial Nord Brandkasse • Provinzial Rheinland • R+V • Signal Iduna • SV SparkassenVersicherung • Versicherungskammer Bayern • VGH • VHV • Westfälische Provinzial • Württembergische
Gesamtumfang	302 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Faire Tarifleistung	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Transparenz der Tarife • Gute Kombinationsmöglichkeiten • Flexibilität der Tarife • Attraktive technische Zusatzleistungen • Attraktive organisatorische Zusatzleistungen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Beantwortung aller Fragen • Fachkompetenz
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Mitarbeiter • Unkomplizierte Anliegenbearbeitung • Belohnung von Kundentreue • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen

Studiendesign (II)

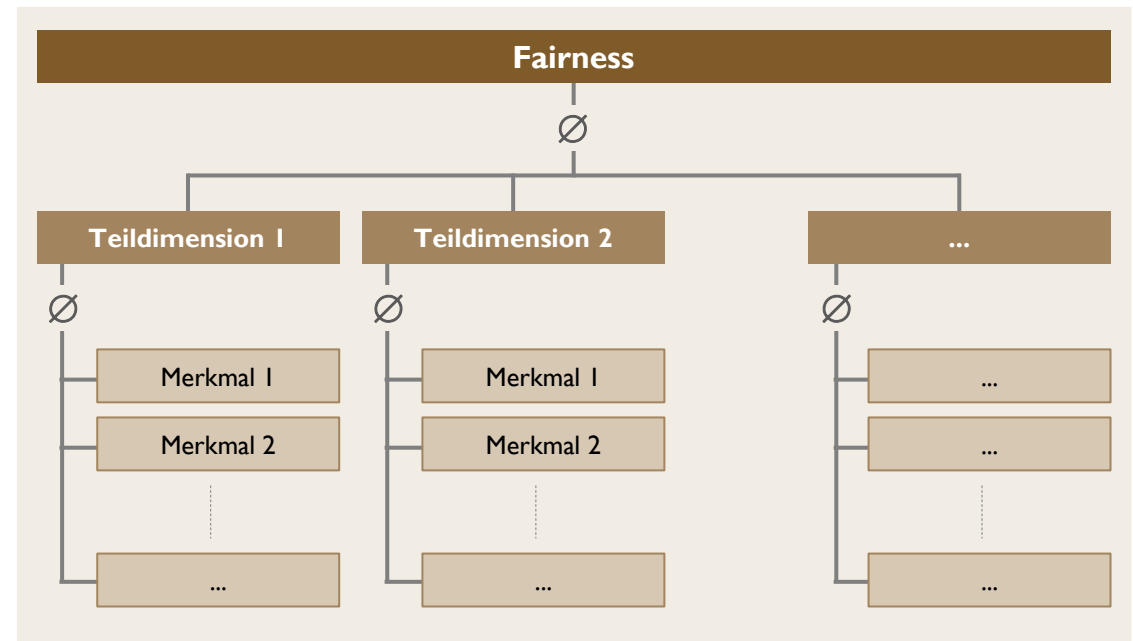
Faire Schadenregulierung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktion im Schadenfall • Unkomplizierte Schadenabwicklung • Angemessener Regulierungsumfang
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlichkeit der Aussagen • Verständliche Kommunikation • Angemessener Informationsumfang • Übersichtlichkeit der Website
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Stabilität der Beiträge • Faire Versicherungssumme

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

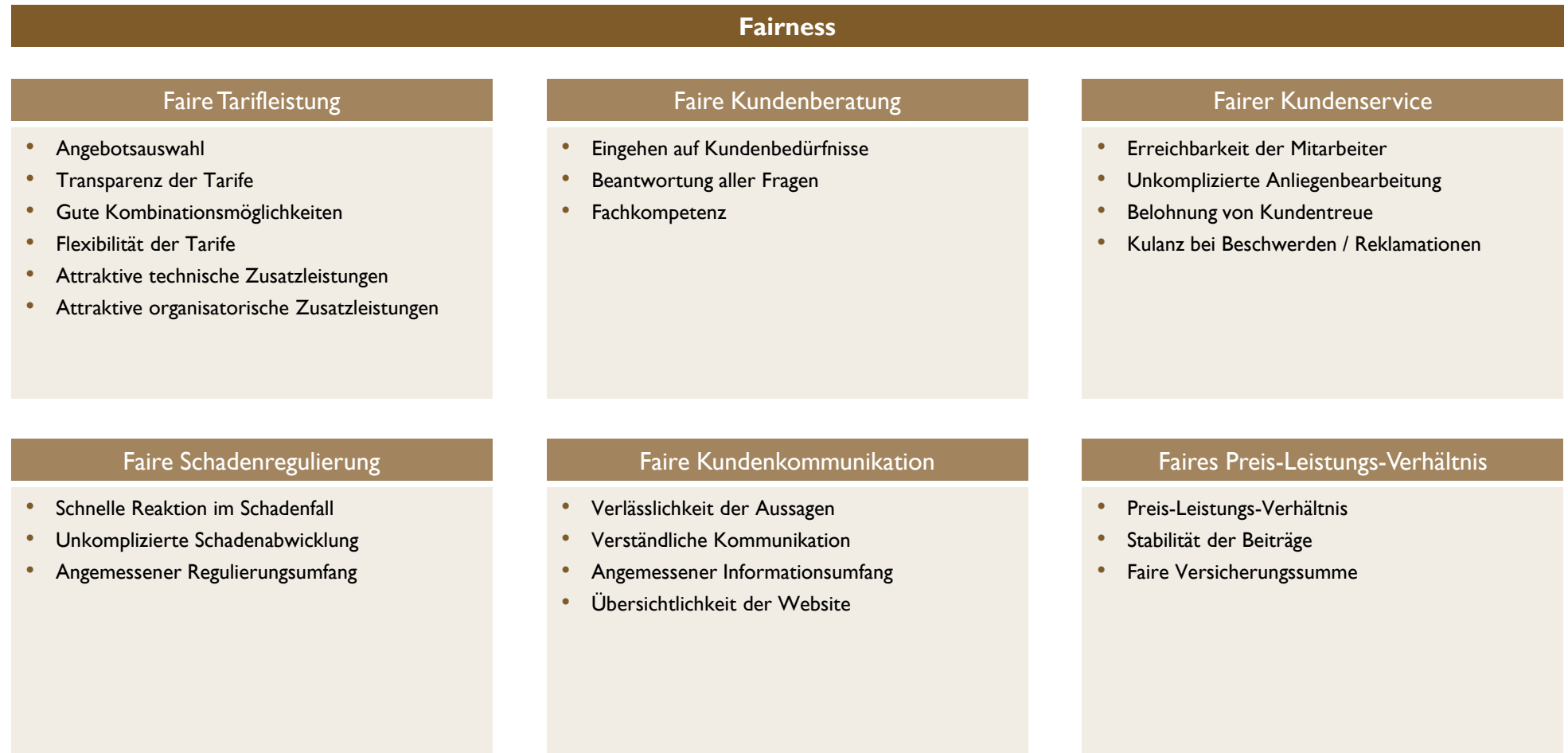
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

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 Wohngebäudeversicherern



FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Debeka
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	VGH

Faire Tarifleistung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Debeka
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Provinzial Rheinland
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VHV
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	VGH

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Concordia
gut	Debeka
gut	HUK-Coburg
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Condor
	DBV
	ERGO
	Generali
	Gothaer
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	VGH

Fairer Kundenservice	
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Allianz
gut	Concordia
gut	Debeka
gut	ERGO
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	VGH
gut	VHV
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Condor
	DBV
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Wohngebäudeversicherer (II)

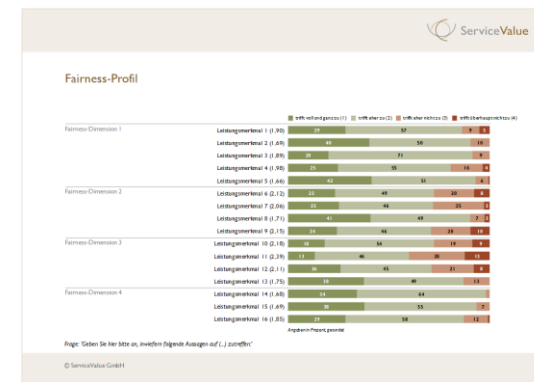
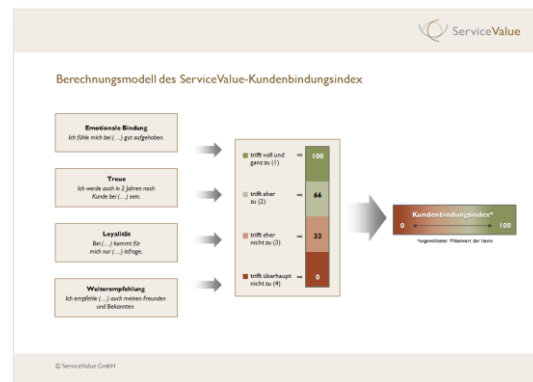
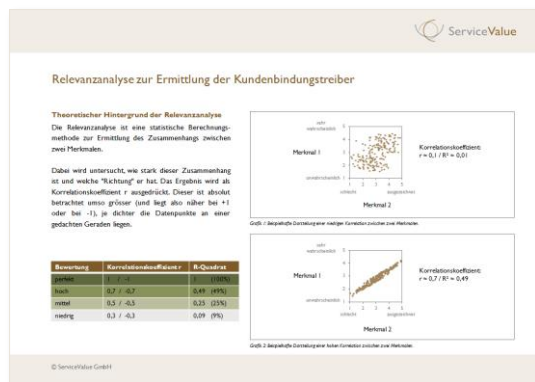
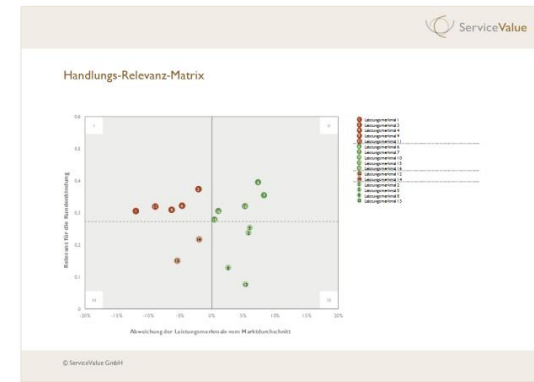
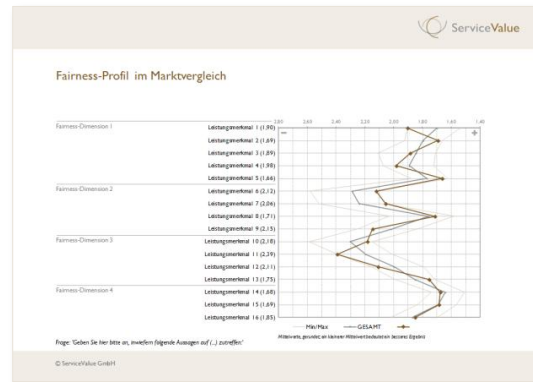
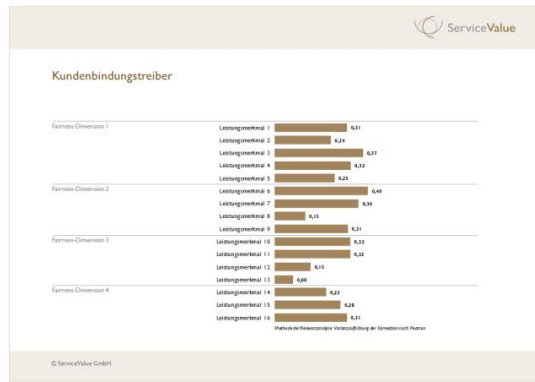
Faire Schadenregulierung	
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Allianz
gut	Concordia
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VGH
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Condor
	DBV
	ERGO
	Generali
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	R+V
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	LVM
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Debeka
gut	Generali
gut	Gothaer
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Westfälische Provinzial
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	Signal Iduna
	VGH

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Allianz
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Gothaer
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	VHV
sehr gut	Württembergische
gut	AachenMünchener
gut	Die Continentale
gut	Generali
gut	LVM
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	Versicherungskammer Bayern
	Alte Leipziger
	AXA
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	ERGO
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	VGH
	Westfälische Provinzial

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

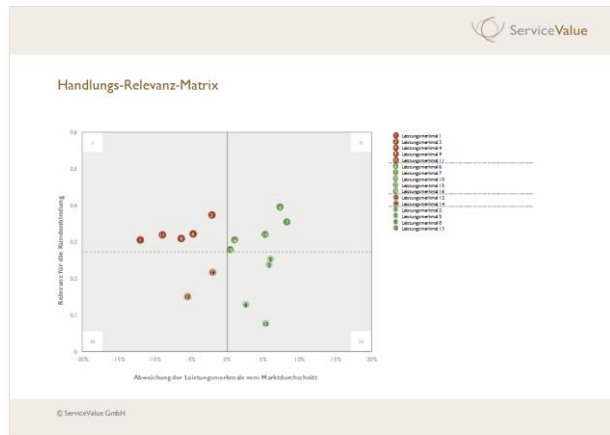
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

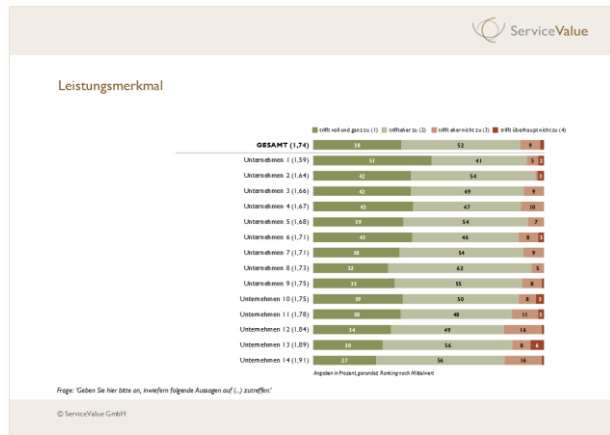


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil 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 Wohngebäudeversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 302 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Wohngebäudeversicherern 2017“ (Einzelexemplar, 302 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 5.800,- € 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 / Kontakt

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 / © Robert Kneschke - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de