



ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2020

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 24 Rechtsschutz-
versicherer in Deutschland

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar 2020
Stichprobe	1.806 Kunden mit 2.015 Urteilen zu 24 Versicherern (Bewertung von bis zu zwei Versicherern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 24 Versicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC Rechtsschutz • ADVOCARD • Allianz • ALLRECHT • ARAG • BGV Badische • Concordia • Debeka • DEURAG • DEVK • Die Continentale • ERGO • HUK-COBURG • IDEAL • Itzehoer • LVM • Mecklenburgische • ÖRAG • R+V • ROLAND • VGH • WGV • Württembergische • Zurich
Gesamtumfang	280 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 • Weiterempfehlung
Produktqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Produkte und Tarife • Passgenauigkeit der Produkte und Tarife • Umfang der Tarifleistungen • Verständlichkeit der Vertragsunterlagen • Abschluss von Verträgen • Änderungen von Verträgen
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Beratung • Verständlichkeit der Beratung • Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen • Angemessener schriftlicher Informationsumfang • Verständlichkeit schriftlicher Informationen • Zuverlässigkeit in der Kommunikation • Orientierungshilfe über Internetseiten • Hilfestellung über soziale Medien

Studiendesign (II)

Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Kompetenz der Mitarbeiter • Fehlerfreiheit in der Anliegenbearbeitung • Reaktionsgeschwindigkeit bei Anliegen • Proaktiv bessere Angebote • Angebot an Zusatzleistungen (telefonische Rechtsberatung, Anwaltsuche etc.) • Verständnis für Kundenanliegen • Kulanz bei Kundenbeschwerden
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragshöhe • Beitragsstabilität • Kostentransparenz • Übernahme von Kosten und Gebühren
Sonderthema	<u>Wie streiten die Deutschen?</u> <ul style="list-style-type: none"> • Kläger vs. Angeklagte • Streit Anlass • Streiddauer • Höhe des Streitwertes • Kompetenz der Beteiligten (Richter, Anwälte)

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung

Produktqualität

- Qualität der Produkte und Tarife
- Passgenauigkeit der Produkte und Tarife
- Umfang der Tarifleistungen
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen
- Abschluss von Verträgen
- Änderungen von Verträgen

Kundenbetreuung

- Qualität der Beratung
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen
- Angemessener schriftlicher Informationsumfang
- Verständlichkeit schriftlicher Informationen
- Zuverlässigkeit in der Kommunikation
- Orientierungshilfe über Internetseiten
- Hilfestellung über soziale Medien

Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Fehlerfreiheit in der Anliegenbearbeitung
- Reaktionsgeschwindigkeit bei Anliegen
- Proaktiv bessere Angebote
- Angebot an Zusatzleistungen (telefonische Rechtsberatung, Anwaltsuche etc.)
- Verständnis für Kundenanliegen
- Kulanz bei Kundenbeschwerden

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragshöhe
- Beitragsstabilität
- Kostentransparenz
- Übernahme von Kosten und Gebühren

Auszeichnung Rechtsschutzversicherer (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	DEVK
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	LVM
sehr gut	Concordia
gut	Die Continentale
gut	ARAG
gut	ALLRECHT
gut	Zurich
gut	Mecklenburgische
	WGV
	Württembergische
	R+V
	Debeka
	VGH
	IDEAL
	BGV Badische
	ERGO
	DEURAG
	ÖRAG
	ROLAND
	ltzehoer

Produktqualität	
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK
sehr gut	Concordia
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
gut	Mecklenburgische
gut	Die Continentale
gut	ARAG
gut	ALLRECHT
gut	LVM
gut	Zurich
	WGV
	BGV Badische
	Württembergische
	R+V
	Debeka
	VGH
	IDEAL
	DEURAG
	ERGO
	ROLAND
	ÖRAG
	ltzehoer

Kundenbetreuung	
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	DEVK
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	Concordia
gut	Die Continentale
gut	ARAG
gut	Mecklenburgische
gut	ALLRECHT
gut	Zurich
gut	R+V
	ERGO
	Debeka
	Württembergische
	VGH
	WGV
	IDEAL
	BGV Badische
	ROLAND
	DEURAG
	ÖRAG
	ltzehoer

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

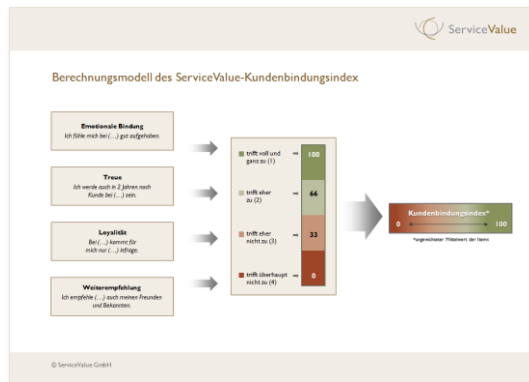
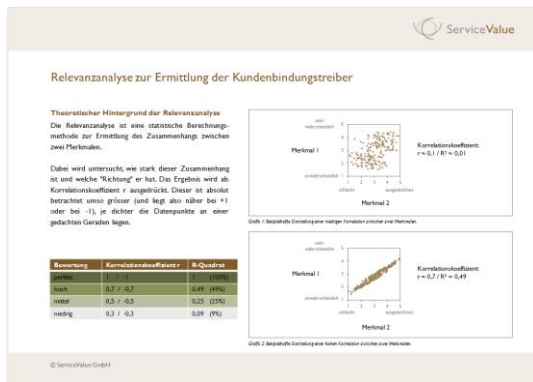
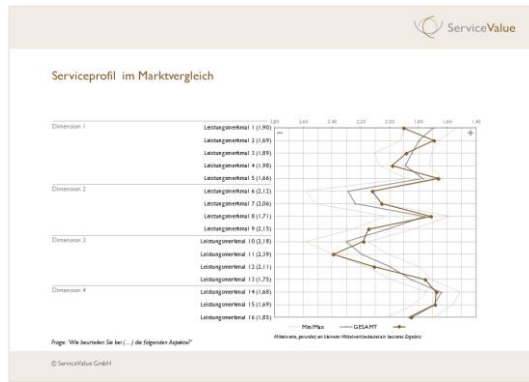
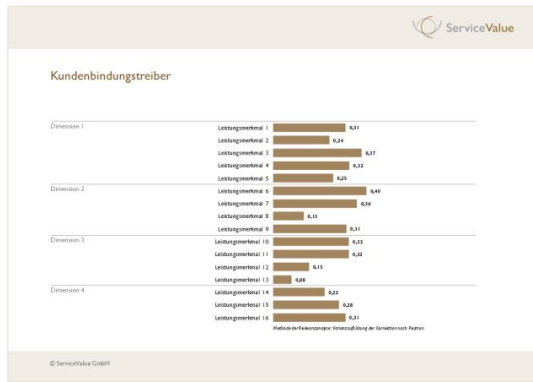
Auszeichnung Rechtsschutzversicherer (II)

Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Concordia
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	HUK-COBURG
gut	Mecklenburgische
gut	ALLRECHT
gut	Zurich
gut	R+V
gut	ARAG
	VGH
	Württembergische
	Debeka
	ERGO
	WGV
	BGV Badische
	IDEAL
	DEURAG
	ÖRAG
	ROLAND
	Itzehoer

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DEVK
sehr gut	ADAC Rechtsschutz
sehr gut	Allianz
gut	WGV
gut	Die Continentale
gut	ARAG
gut	ALLRECHT
gut	Concordia
gut	Zurich
gut	LVM
	Debeka
	IDEAL
	Württembergische
	BGV Badische
	DEURAG
	Mecklenburgische
	R+V
	ÖRAG
	VGH
	ERGO
	Itzehoer
	ROLAND

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

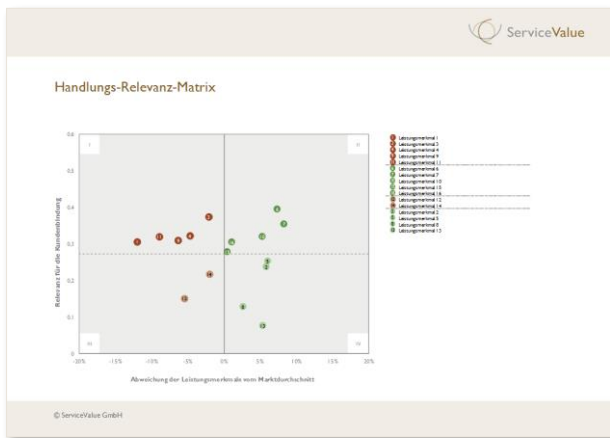
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



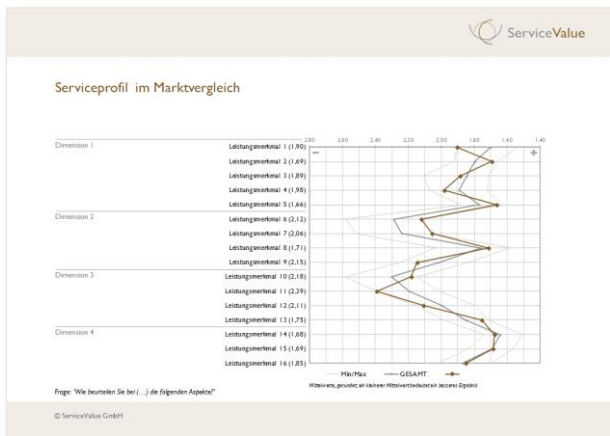
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

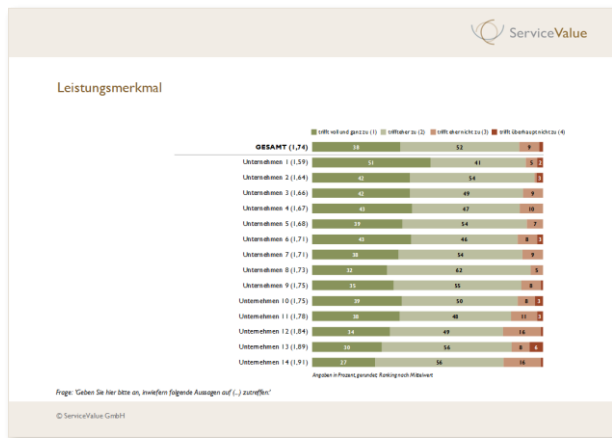


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil 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

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2020. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2020 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (280 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Rechtsschutzversicherer 2020 (280 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und 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. 341

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: © Max Diesel – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de