



ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2021

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 28 private Pflegeversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2021
Stichprobe	n = 1.714 Kunden mit insgesamt 1.997 Urteilen; Bewertung von bis zu zwei Unternehmen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren und eines der folgenden Produkte abgeschlossen haben: Pflegekosten-, Pflegerenten- und/oder Pflegeitagegeld-Versicherung
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse Detailergebnisse für 28 private Pflegeversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ARAG • AXA • Barmenia • Bavaria Direkt • Concordia • Debeka • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Continentale • ERGO / DKV • Generali • Gothaer • HALLESCHE • HanseMercur • HUK-COBURG • Ideal • INTER • LVM • Münchener Verein • NÜRNBERGER • R+V • SDK (Süddeutsche) • Signal Iduna • Swiss Life • uniVersa • Versicherungskammer Bayern • Volkswohl Bund • Württembergische
Gesamtumfang	198 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl und -alternativen • Transparenz der Produkte und Tarife • Angemessene Gesundheitsprüfung • Länge der Wartezeit (zwischen Vertragsbeginn und erstmaligen Anspruch auf Leistungen) • Flexibilität des Produkts vor Eintritt des Pflegefalles • Flexibilität des Produkts nach Eintritt des Pflegefalles • Kein Ausschluss von Pflegeleistungen (Verhinderungspflege, technische Hilfsmittel, vollstationäre Pflege etc.)
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Beitragsbefreiung bei Eintritt des Pflegefalles • Kostentransparenz
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter • Soziale Kompetenz der Mitarbeiter • Verständlichkeit der Beratung • Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation • Vollständigkeit der Beratung
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen • Qualität der Anliegenbearbeitung • Regelmäßige Information zum Versicherungsprodukt • Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Produkte

- Produktauswahl und -alternativen
- Transparenz der Produkte und Tarife
- Angemessene Gesundheitsprüfung
- Länge der Wartezeit (zwischen Vertragsbeginn und erstmaligen Anspruch auf Leistungen)
- Flexibilität des Produkts vor Eintritt des Pflegefalles
- Flexibilität des Produkts nach Eintritt des Pflegefalles
- Kein Ausschluss von Pflegeleistungen (Verhinderungspflege, technische Hilfsmittel, vollstationäre Pflege etc.)

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Beitragsbefreiung bei Eintritt des Pflegefalles
- Kostentransparenz

Kundenberatung

- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter
- Soziale Kompetenz der Mitarbeiter
- Verständlichkeit der Beratung
- Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation
- Vollständigkeit der Beratung

Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Fragen und Anliegen
- Qualität der Anliegenbearbeitung
- Regelmäßige Information zum Versicherungsprodukt
- Umgang mit Beschwerden / Reklamationen

Auszeichnung – Private Pflegeversicherer (I)

GESAMT	
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ARAG
sehr gut	ERGO / DKV
sehr gut	Ideal
sehr gut	Volkswohl Bund
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	R+V
gut	Generali
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	HALLESCHE
gut	Debeka
	Münchener Verein
	Signal Iduna
	Die Continentale
	Concordia
	Swiss Life
	uniVersa
	AXA
	Bavaria Direkt
	Barmenia
	INTER
	Gothaer
	HanseMerkur
	Württembergische
	NÜRNBERGER

Produkte	
sehr gut	Allianz
sehr gut	ARAG
sehr gut	Ideal
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	LVM
sehr gut	Volkswohl Bund
sehr gut	Versicherungskammer Bayern
sehr gut	HALLESCHE
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	ERGO / DKV
gut	INTER
gut	Concordia
gut	Debeka
gut	Generali
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
	uniVersa
	Münchener Verein
	AXA
	R+V
	Signal Iduna
	Die Continentale
	HanseMerkur
	Barmenia
	Gothaer
	Bavaria Direkt
	Swiss Life
	Württembergische
	NÜRNBERGER

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	Ideal
sehr gut	Versicherungskammer Bayern
sehr gut	ARAG
sehr gut	LVM
sehr gut	Allianz
gut	Volkswohl Bund
gut	ERGO / DKV
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	R+V
gut	Bavaria Direkt
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Münchener Verein
gut	Generali
	Barmenia
	Concordia
	HALLESCHE
	HanseMerkur
	Debeka
	Gothaer
	AXA
	Signal Iduna
	Swiss Life
	INTER
	Die Continentale
	NÜRNBERGER
	Württembergische
	uniVersa

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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“.

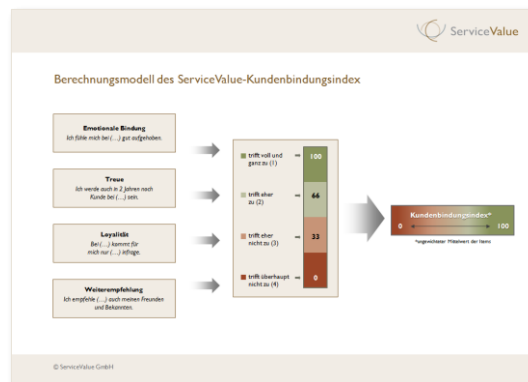
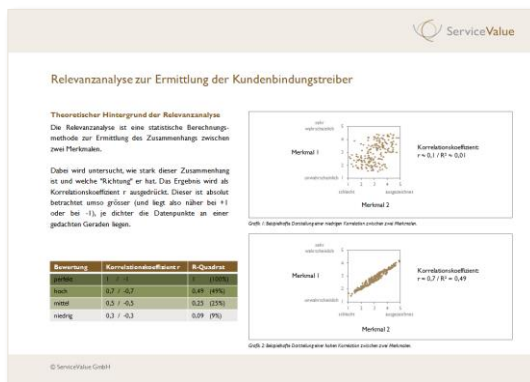
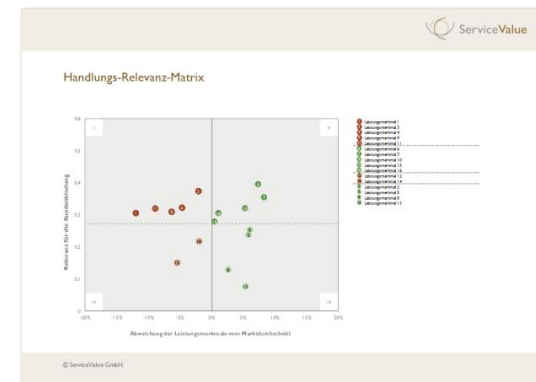
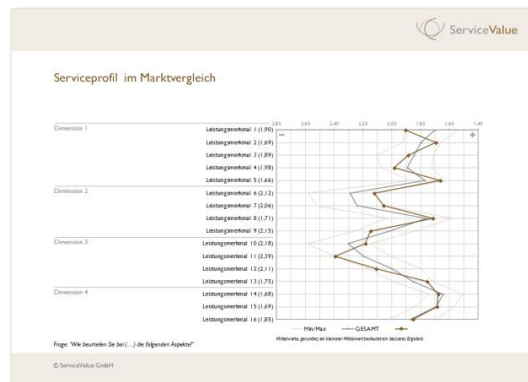
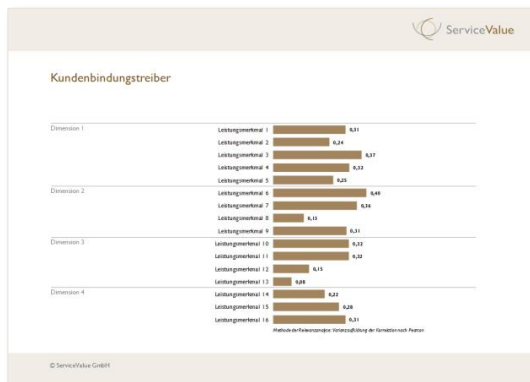
Auszeichnung – Private Pflegeversicherer (II)

Kundenberatung	
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	Volkswohl Bund
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	ERGO / DKV
sehr gut	HUK-COBURG
gut	ARAG
gut	Die Continentale
gut	R+V
gut	Ideal
gut	Generali
gut	Debeka
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	HALLESCHE
gut	uniVersa
	Swiss Life
	Württembergische
	Münchener Verein
	SDK (Süddeutsche)
	Signal Iduna
	AXA
	Gothaer
	Barmenia
	NÜRNBERGER
	Bavaria Direkt
	HanseMerkur
	Concordia
	INTER

Kundenservice	
sehr gut	LVM
sehr gut	ERGO / DKV
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Generali
gut	R+V
gut	ARAG
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Ideal
gut	Debeka
gut	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	Swiss Life
	HALLESCHE
	Volkswohl Bund
	INTER
	Münchener Verein
	Württembergische
	uniVersa
	NÜRNBERGER
	Concordia
	Gothaer
	Bavaria Direkt
	Barmenia
	AXA
	HanseMerkur

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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“.

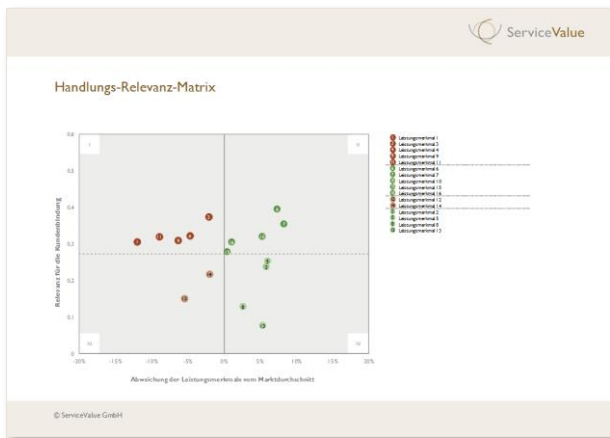
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



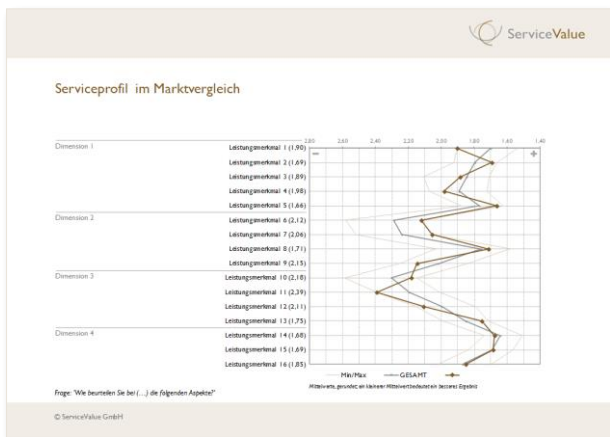
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

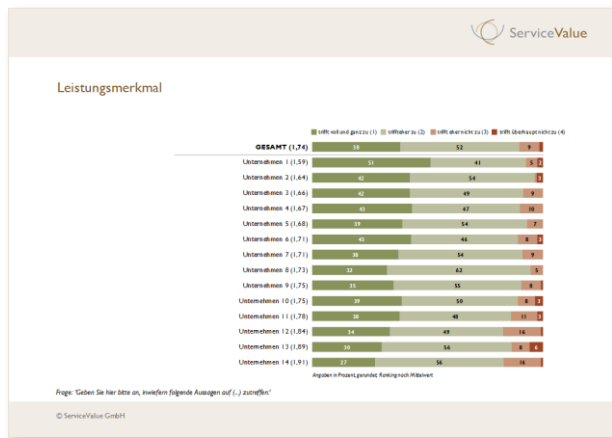


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2021. 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 Private Pflegeversicherer 2021 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (198 Seiten, PDF)** zum Preis von 3.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2021 (198 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € 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
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: © wavebreak3 – Stock.adobe.com/de

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de