



ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2022

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 29 private Pflegeversicherer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2022
Stichprobe	n = 1.818 Kunden mit insgesamt 2.102 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 Pflageetagegeld-Versicherung
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 29 private Pflegeversicherer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allianz • ARAG • AXA • Barmenia • Concordia • Debeka • DEVK • DFV Deutsche Familienversicherung • Die Continentale • ERGO / DKV • Generali / envivas • Gothaer • HALLESCHE • HanseMerkur • HUK-COBURG • Ideal • INTER • LVM • Münchener Verein • NÜRNBERGER • R+V • SDK (Süddeutsche) • Signal Iduna / Deutscher Ring • Swiss Life • uniVersa • Versicherungskammer Bayern • vigo Krankenversicherung • Volkswohl Bund • Württembergische
Gesamtumfang	202 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	Ideal
sehr gut	ARAG
sehr gut	vigo Krankenversicherung
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ERGO / DKV
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Münchener Verein
gut	R+V
gut	Volkswahl Bund
gut	Generali / envivas
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
	Versicherungskammer Bayern
	Signal Iduna / Deutscher Ring
	Swiss Life
	Debeka
	Barmenia
	HALLESCHE
	Württembergische
	AXA
	Gothaer
	uniVersa
	HanseMerkur
	INTER
	Die Continentale
	Concordia
	NÜRNBERGER

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

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

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“.

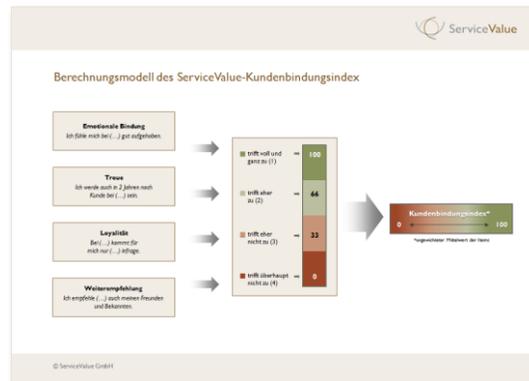
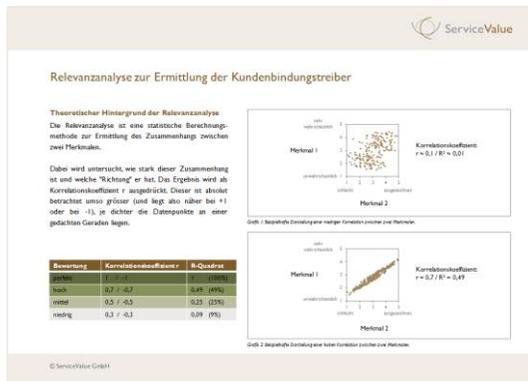
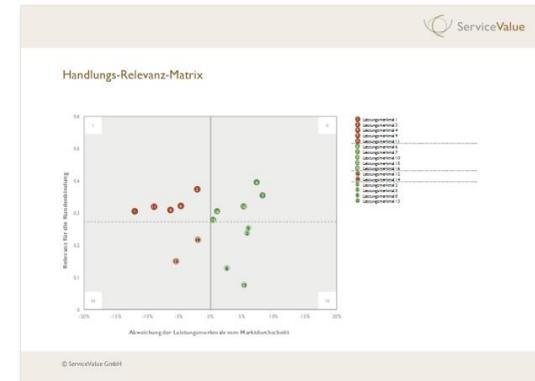
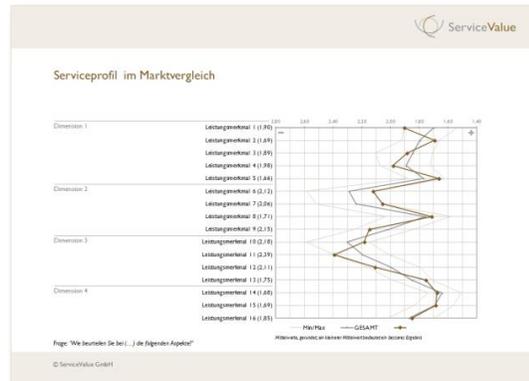
Auszeichnung – Private Pflegeversicherer (II)

Kundenberatung	
sehr gut	LVM
sehr gut	vigo Krankenversicherung
sehr gut	Allianz
sehr gut	ERGO / DKV
sehr gut	ARAG
sehr gut	Ideal
sehr gut	DEVK
gut	Generali / envivas
gut	Volkswahl Bund
gut	HUK-COBURG
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Münchener Verein
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	R+V
	Gothaer
	Württembergische
	Signal Iduna / Deutscher Ring
	Swiss Life
	Versicherungskammer Bayern
	Barmenia
	uniVersa
	Debeka
	AXA
	HALLESCHER
	HanseMerkur
	Die Continentale
	INTER
	Concordia
	NÜRNBERGER

Kundenservice	
sehr gut	Allianz
sehr gut	LVM
sehr gut	ERGO / DKV
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	vigo Krankenversicherung
sehr gut	Ideal
gut	R+V
gut	Generali / envivas
gut	SDK (Süddeutsche)
gut	Münchener Verein
gut	ARAG
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Volkswahl Bund
	Württembergische
	Signal Iduna / Deutscher Ring
	Swiss Life
	Debeka
	uniVersa
	Gothaer
	Versicherungskammer Bayern
	Die Continentale
	AXA
	HanseMerkur
	HALLESCHER
	Barmenia
	INTER
	Concordia
	NÜRNBERGER

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 ...



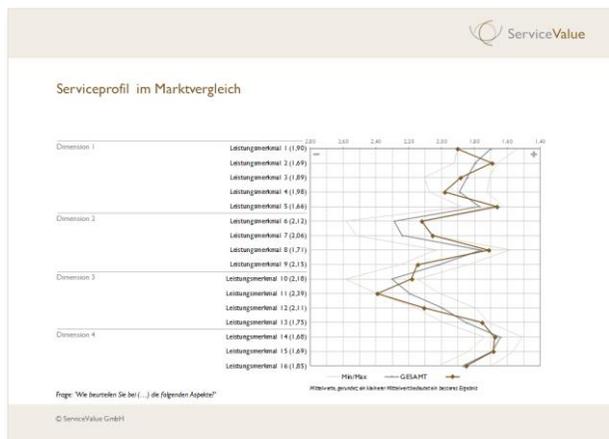
Anonymisierte Musterfolien

... 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, 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 2022. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2022 – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (202 Seiten, PDF) zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Private Pflegeversicherer 2022 (202 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. 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