YouGov Reports

Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2017

Zufriedenheit, Motivation und Bindung im Versicherungsaußendienst

Sponsor EY INNOVALUE

T +49 221-42061-0
E info@yougov.de
http://yougov.de/loesungen

YouGov®

Neu: Möglichkeit der Online-Erhebung

Ergänzung der Basisstichprobe mit Online-Befragung

- ✓ Kostengünstige Vollerhebung Ihrer Vermittler
- ✓ Erweiterte Detail-Analyse von Prozessen, Services, Produkten usw.
  - ✓ Stärkere Individualisierbarkeit der Befragung

Anpassung des bestehenden Studiendesigns

- Cati-Basisstichprobe (n=50) bleibt als Basis für Zeitvergleich bestehen
- Auf Wunsch: Cati- oder Online-Aufstockung
- Integration der Prozessfragen inkl. Benchmarks in Bericht
- Falls gewünscht: Integration von Zusatzfragen in Bericht

-> Integration von Zusatzfragen und individuelle Angebote weiterhin möglich. Sprechen Sie uns gerne an!

Quotierung, Gewichtung und Integration in den Bericht kann je nach Umsetzung Zusatzkosten hervorrufen.

Copyright 2017

Inhalt - Basisinstrument

Vertreterbindung
- Gesamtzufriedenheit
- Passive Bindung (Treue, Abwanderungsüberlegungen)
- Aktive Bindung (spezifischer Vorteil des Versicherers, Weiterempfehlung unter Vertreterkollegen)
- Motivation

Produktbeurteilung
- Qualität und Prämien bzw. Verzinsung von folgenden Produkten
  - *Leben-, Renten-, BU-VersicherungsProdukte*
  - *Krankenvoll- und Krankenzusatzversicherungsprodukte*
  - *Kfz-, Unfall-, Sach-, Rechtsschutzversicherungsprodukte*
  - *Finanzierungsprodukte und Fonds*
- Qualität des Angebots von Bündelprodukten

Image und Service
- Ruf und Image aus Vertretersicht
- Serviceleistungen gegenüber Kunden
- Schadenabwicklung, Leistungsabwicklung
- Qualität der Produktbroschüren

Vermittlerunterstützung und -betreuung
- Vermittlerunterstützung insgesamt
- Verkaufsunterstützung vor Ort
- Qualität des Schulungsangebots
- Entscheidungsfreiheit in der Vermittlertätigkeit
- Nachvollziehbarkeit/ Verständlichkeit Vergütungsabrechnung
- Höhe der Provisionen
- Wettbewerbe und Incentives

Beurteilung des Innendienstes
- Erreichbarkeit
- Schnelligkeit der Policierung
- Schnelligkeit der Bearbeitung von Anliegen
- Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit des Innendienstes

Prozess- und IT-Kompetenz
- IT-Unterstützung
- Angebotssoftware
- Agentur- bzw. Bestandsverwaltungssoftware
- Nutzen der Software für die Kundenberatung
- Qualität des Vermittlerportals bzw. Intranets

Vertriebsstrategie, -stil und -erfolg
- Anzahl Beratungstermine pro Woche
- Anteil ganzheitliche Beratungsgespräche
- Anteil der Beratungsgespräche in der Agentur
- Anteil Neukundengeschäft
- Anzahl von Vertragsabschlüssen in verschiedenen Sparten
- Anzahl Firmen- und Neukunden
- Anzahl hauptberufliche und nebenberufliche Vermittler

Soziodemografie

Copyright 2017

Gewählte Vertiefungsthemen 2017

1. Zukunftssicherheit

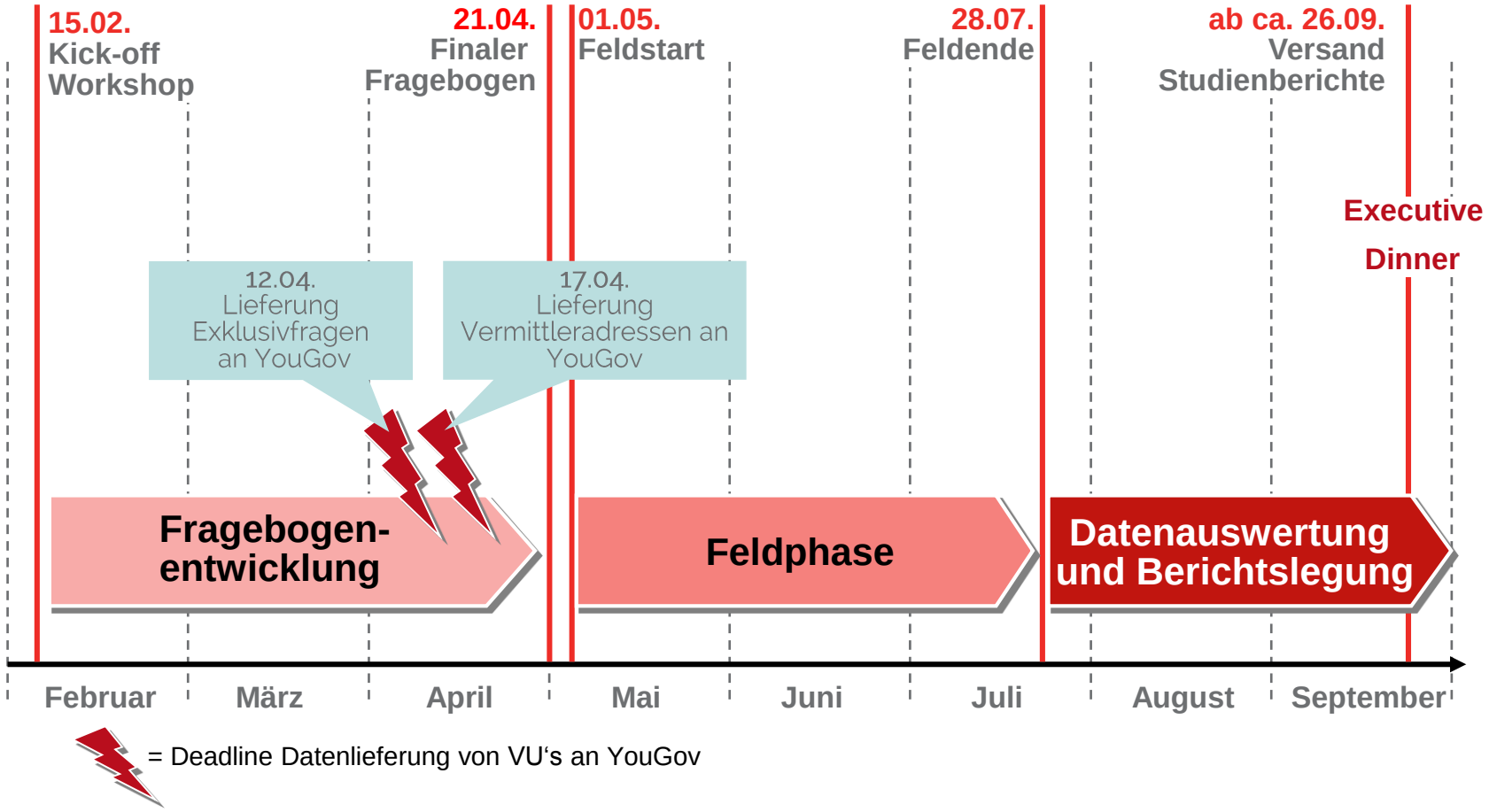
- Image der Versicherungsbranche
- Nachfolge/Nachbesetzung
- Schulungen
- IDD
- Digitale Vernetzung

2. Provision

- Erwartungen und Präferenzen
- Fairness und Verständlichkeit der Vergütungssysteme
- Häufigkeit, Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Provisionsabrechnungen
- Akzeptanz zeitgemäßer Modelle (z. B. geknüpft an Servicestandards in Agenturen)

EY INNOVALUE YouGov®

Zeitplan Vertreterstudie 2017



Eckdaten zur Untersuchung

Stichprobe und Methodik

- ca. 1.250 Versicherungsvermittler (ca. 90% HGB § 84er; 10% Festangestellte) / ca. 50 Vermittler pro Gesellschaft
- Vertreter mit Schwerpunkt im Privatkundengeschäft oder zumindest Privat- und Firmenkundengeschäft mit gleicher Bedeutung
- Zufallsauswahl je Gesellschaft aus YouGov Einfirmenvermittler-Datenbank mit über 10.000 Einträgen
- Standardisierte Telefoninterviews (CATI), ca. 25 Minuten

Zeitplan

- Befragungszeitraum: Mai – Juli 2017
- Versand der Ergebnisberichte Ende September 2017

Zusatzstichproben

- Neben der standardmäßigen Befragung von 50 Vermittlern pro Gesellschaft können Zusatzstichproben und Exklusivfragen für das eigene Haus gebucht werden
- Zusatzstichproben bieten folgende Vorteile bzw. ermöglichen folgende Analysen
- Individuelle Relevanzanalysen für das eigene Haus
- Differenzierung der Ergebnisse nach verschiedenen Zielgruppen (Vermittlerklassifizierung, Vertriebsgebiete, Funktionen,...)
- Messung der Erwartungshaltung unterschiedlicher Zielgruppen

Voraussichtlich untersuchte Gesellschaften

Allianz
ARAG
AXA
Barmenia
Continentale
Concordia
Debeka
DEVK
ERGO
Generali
Gothaer
HanseMerkur
Helvetia
HDI
HUK-Coburg
LVM
Mannheimer
Mecklenburgische
Nürnberger
Provinzial Rheinland
R+V
SIGNAL IDUNA
VGH
Württembergische
Zürich

Weitere Gesellschaften

- Allen weiteren Gesellschaften bieten wir an, im Rahmen einer Eigenerhebung die Zufriedenheit und Erwartungshaltung Ihres Außendienstes zu messen und sich gleichzeitig im Benchmark mit den führenden Versicherungsunternehmen Deutschlands zu vergleichen
- Voraussetzung ist die Bereitstellung von Adressen Ihrer Vermittler (möglichst 5-faches Oversampling)

Copyright 2017

EY INNOVALUE YouGov®

Bestellung der Studie - CATI

Bestellung der Studie „Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2017“
per FAX an YouGov: 0221 - 42061-100 z. H. von Herrn Christoph Müller

Studienbestellung (Preise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer)	
☐ **Premiumbericht** mit individuellen Ergebnissen zum eigenen Haus (Benennung der Top 13 VU), inkl. Tabellenband	6.450 €
☐ **Management Summary** speziell für Ihr Unternehmen: ca. 30 Seiten im PPT-Format	1.590 €
☐ **Zusatzanalyse** Auswertung nach speziellen Quoten der Versicherungsgesellschaften	3.900 €
Optionen für Cati-Zusatzstichprobe (spezifische Zusatzangebote erstellen wir bei Anfrage)	
☐ zusätzlich 50 Interviews (gesamt: n=100) exkl. Vertiefungsthemen	2.300 €
☐ zusätzlich 100 Interviews (gesamt: n=150) exkl. Vertiefungsthemen	3.900 €
☐ zusätzlich inkl. Vertiefungsthemen in Zusatzstichprobe	500 €
☐ zusätzlich inkl. Prozessfragen	1.000 €
☐ Schaltung von Exklusivfragen für den eigenen Vertrieb inkl. Zusatzauswertung (offene Fragen werden als Verbatims geliefert; bis maximal ca. 10 Zusatzfragen)	je Frage 450 €
☐ ___ zusätzliche **Druckexemplare** des Berichts (Erstbestellung)	je Exemplar 80 €
☐ **Präsentation der Ergebnisse** in Ihrem Haus, zzgl. Reisekosten	2.000 €

Kontaktdaten		
Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	

bitte stimmen Sie per ankreuzen den Vertragsbedingungen zu

☐ **Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die AGB (Download als pdf) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. nächste Seite).**

EY INNOVALUE YouGov®

Bestellung der Studie - Online

Bestellung der Studie „Erfolgsfaktoren im Ausschließlichkeitsvertrieb 2017“
per FAX an YouGov: 0221 - 42061-100 z. H. von Herrn Christoph Müller

Studienbestellung (Preise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer)

☐ **Premiumbericht** mit individuellen Ergebnissen zum eigenen Haus (Benennung der Top 13 VU), inkl. Tabellenband	6.450 €
☐ **Management Summary** speziell für Ihr Unternehmen: ca. 30 Seiten im PPT-Format	1.590 €
☐ **Zusatzanalyse** Auswertung nach speziellen Quoten der Versicherungsgesellschaften	3.900 €

Optionen für Online-Zusatzstichprobe (spezifische Zusatzangebote erstellen wir bei Anfrage)

☐ Online Stichprobenaufstockung (n=unbegrenzt) exkl. Vertiefungsthemen	200 €
☐ zusätzlich inkl. Vertiefungsthemen in Zusatzstichprobe	300 €
☐ zusätzlich inkl. Prozessfragen	1.000 €
☐ Schaltung von Exklusivfragen für den eigenen Vertrieb inkl. Zusatzauswertung	auf Anfrage
☐ ___ zusätzliche **Druckexemplare** des Berichts (Erstbestellung)	je Exemplar 80 €
☐ **Präsentation der Ergebnisse** in Ihrem Haus, zzgl. Reisekosten	2.000 €

Kontaktdaten

Name	Unternehmen	Anschrift
Email	Telefon	Telefax
Ort, Datum	Unterschrift	

bitte stimmen Sie per ankreuzen den Vertragsbedingungen zu

☐ **Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die AGB (Download als pdf) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. übernächste Seite).**

EY INNOVALUE YouGov®

Hinweis zu den Nutzungsrechten unserer Studien

Bitte beachten Sie unsere Eigentumsrechte

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov Deutschland GmbH.
- Studienbeziehern ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
  - Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit YouGov den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov Deutschland GmbH.
  - Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerberergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
  - Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studienname, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).
- Bei der Veröffentlichung einzelner Ergebnisse, z. B. eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse unterstützen wir Sie gerne.
- Bitte wenden Sie sich hierzu an den Studienleiter.

EY INNOVALUE YouGov®

Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.

Christoph Müller

Senior Consultant

T +49 221 42061 - 328

F +49 221 42061 - 100

Christoph.Mueller@yougov.de