

Deutsche Versicherer verschenken bei der Kundenbindung Potenzial

09.09.2014 15:01

Loyale Kunden erwerben mehr Produkte, bleiben einer Versicherung länger treu und empfehlen ihren Anbieter häufiger weiter. Allerdings verharrt die Zufriedenheit deutsche Versicherungskunden auf niedrigem Niveau. Das sind Ergebnisse einer weltweiten Umfrage der Managementberatung Bain & Company unter knapp 160.000 Versicherten, davon rund 10.000 in Deutschland, für den Versicherungsreport 2014.

Der wirtschaftliche Wert von loyalen Kunden liegt nach Angaben von Bain & Company im Vergleich zu anderen Versicherten für ein Versicherungsunternehmen bis zu sieben Mal höher. Indes halten sich bei Sachversicherern in Deutschland zufriedene und unzufriedene Kunden gerade einmal die Waage, bei Lebensversicherern überwiegt gar die Zahl der Kritiker. Hier spielen insbesondere die Reputation und attraktive Produkte eine Rolle.

Ein weltweiter Schlüsselfaktor für die Kundenloyalität ist dem Versicherungsreport zufolge eine kompetente und regelmäßige Interaktion. Die Zufriedenheit der Kunden steige, wenn es in den vergangenen zwölf Monaten zu einem Kontakt kam – unabhängig davon, ob es um Beratung, Vertragsabschluss oder einen Schaden ging. Die Versicherten erwarten zudem jederzeit analoge als auch digitale Zugangswege. 80 Prozent der Versicherten wollen trotz der digitalen Kontaktmöglichkeiten nicht auf etablierte Kanäle wie Agenturen, Makler oder Callcenter verzichten. Für die Versicherten sei neben den gewohnten analogen Kommunikationskanälen wie Agenturen und Callcentern längst auch ein umfassendes digitales Angebot selbstverständlich. Daher sei der Aufbau eines omnikanalen Geschäftsmodells erforderlich. Zukunftsträchtig sei der Omnikanal, der dem Kunden die Entscheidung überlasse, wann er wie mit seiner Versicherung Kontakt aufnehme. Daher müssen digitale und physische Kanäle miteinander verbunden werden.

Quelle: Pressemitteilungen Bain & Company

Bain & Company Inc. ist ein Managementberatungsunternehmen mit Sitz in Boston. Das 1973 gegründete Unternehmen beschäftigt eigenen Angaben zufolge in 50 Büros in 32 Ländern rund 5.700 Mitarbeiter, davon 600 im deutschsprachigen Raum. (MLN1)

www.bain.de

