



**versicherungs**  
magazin



## Makler-Champions 2016

Zusatzangebote für die Versicherungs-  
Unternehmen und Maklerservice-  
Gesellschaften

- ✓ Berichtsband zur Maklerbefragung
- ✓ Analysegespräch vor Ort
- ✓ Maklerservice-Zertifizierung

**Studienflyer und Bestellformular**

## Studiensteckbrief (I)

<b>Studienkonzept</b>	<b>ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmagazin)</b>
<b>Stichprobe</b>	2.135 Maklerurteile
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung, Bewertung eines Versicherers in bis zu vier Versicherungssparten (Leben, Kranken, Schaden, Rechtsschutz), Erfassung von 26 Service- und Leistungsmerkmalen (geschlossen) und Bewertung von bis zu vier Maklerpools mit jeweils 6 Fragen
<b>Erhebungszeitraum</b>	September bis Dezember 2015
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Darstellung der Ergebnisse für die Top 10 Versicherungsunternehmen sowie für alle anderen ausgewerteten Versicherungsunternehmen in den Versicherungssparten Leben, Kranken, Schaden und Rechtsschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kranken:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> Alte Oldenburger, AXA, Barmenia, Deutscher Ring, Gothaer, Münchener Verein, Nürnberger, SDK, uniVersa, Württembergische</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> Allianz, ARAG, DBV, Die Continentale, ERGO, Hallesche, HanseMerkur, INTER, R+V, Signal Iduna</li> </ul> </li> <li>• <b>Leben:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10:</b> Barmenia, Canada Life, Cardea Life, Die Bayerische, Die Continentale, Helvetia, InterRisk, Standard Life, uniVersa, WWK</li> <li>• <b>Weitere Versicherer:</b> Allianz, Alte Leipziger, AXA, Condor, Dialog, Generali, Gothaer, HanseMerkur, HDI, LV 1871, Nürnberger, Stuttgarter, SwissLife, Volkswohl Bund, Zurich</li> </ul> </li> </ul>

## Studiensteckbrief (II)

### Auswertung

- **Schaden:**
  - **Top 10:** Barmenia, Die Bayerische, Haftpflichtkasse Darmstadt, Helvetia, Interlloyd, InterRisk, Itzehoer, Nürnberger, NV, Rhion Versicherungen
  - **Weitere Versicherer:** Allianz, Alte Leipziger, Ammerländer, AXA, Basler, BGV / Badische, Concordia, Generali, Gothaer, HDI, R+V, VHV
- **Rechtsschutz:**
  - **Top 10:** Advocard, ARAG, BGV / Badische, D.A.S., Deurag, DMB, Ideal, KS / Auxilia, NRV, Roland
  - **Weitere Versicherer:** Alte Leipziger, Condordia

Aussagen zu Aegon, Baden-Badener, Central, CSS, DFV Deutsche Familienversicherung, Heidelberger Leben, Janitos, Kravag, Landeskrankenhilfe, Landeslebenshilfe, Landesschadenhilfe, Mannheimer, My Life, neue leben, oeco capital, ÖRAG, Skandia, SV Sparkassenversicherung, UKV, VPV, Waldenburger Versicherung, Würzburger fließen auf Grund einer geringeren Stichprobengröße lediglich in die Gesamtergebnisse ein.

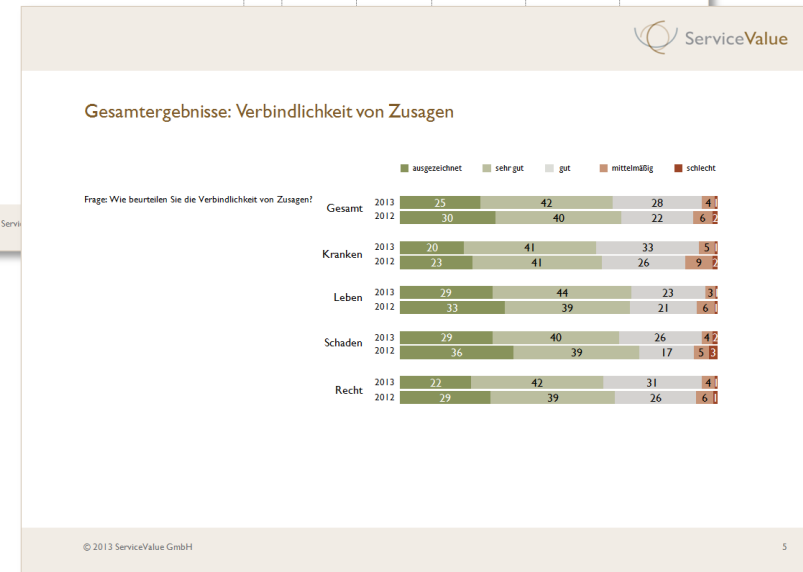
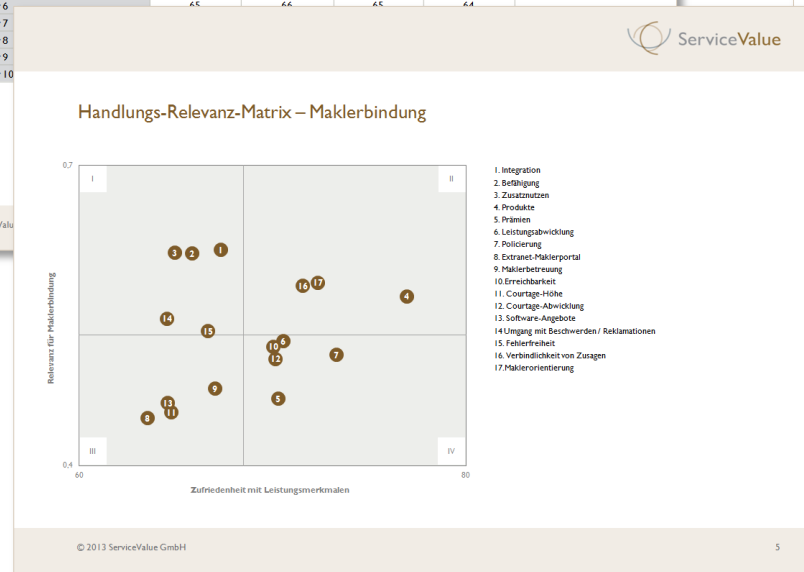
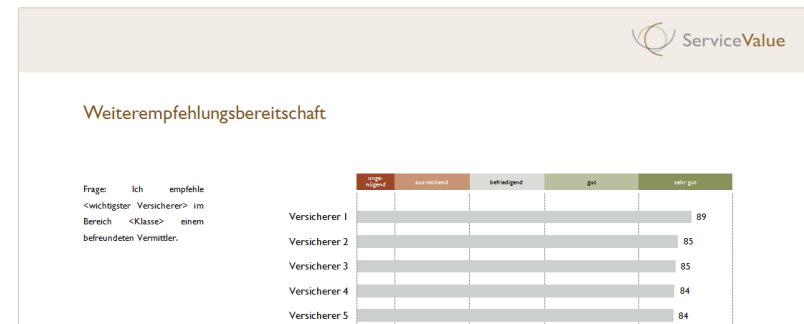
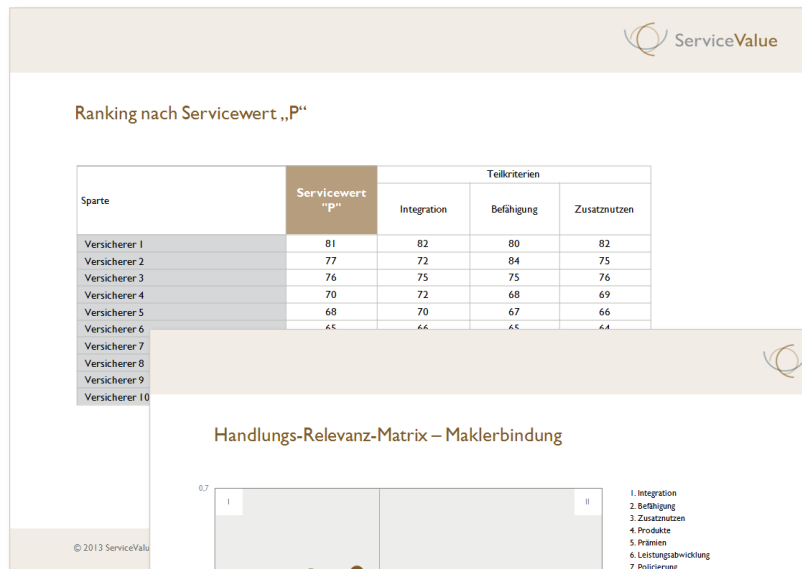
## Thematische Inhalte / Fragestellungen (I)

Bewertung der Versicherer	
<b>ServiceWert „P“</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrationsleistung: Sind die versicherungsseitig gebotenen Serviceleistungen mit den Strukturen und Prozessen des Maklers kompatibel?</li> <li>• Befähigungspotenzial: Liefern die Leistungen einen entscheidenden Beitrag zum Vertriebs Erfolg des Maklers?</li> <li>• Zusatznutzen des Versicherers: Schaffen die Versicherungen einen echten Mehrwert für den Makler?</li> </ul> <p>Der ServiceWert „P“ und seine Teilaspekte werden für die Top 10 Versicherungsunternehmen sowie für Versicherungsunternehmen mit einer ausreichend großen Stichprobe im Bericht ausgewiesen.</p>
<b>Maklerbindung</b>	Weiterempfehlungsbereitschaft (Referenzwert), Treue (Transaktionswert)
<b>Gesamtaussagen</b>	Gesamtzufriedenheit, Ruf und Image, Maklerorientierung, Erreichbarkeit, Umgang mit Beschwerden, Fehlerfreiheit, Verbindlichkeit von Zusagen, Geschäftsmodell, Finanzstärke, Innovationskraft
<b>Partnerwert</b>	Hinweise für Verbesserung von Produkten und Serviceleistungen (Wissenswert), Wichtigkeit der Partnerschaft aufgrund des Spezialisierungsgrades des Maklers (Spezifikationswert) sowie Bindungswert (Referenz- und Transaktionswert)
<b>Einzeleleistungen</b>	Produkte, Prämien, Leistungsabwicklung, Policierung, Extranet-Maklerportal, Maklerbetreuung, Courtage-Höhe, Courtage-Abwicklung, Software-Angebote

## Thematische Inhalte / Fragestellungen (II)

Bewertung der Maklerpools	
<b>Auswertung</b>	<p>Darstellung der Ergebnisse für die Top 10 Maklerpools sowie für alle anderen ausgewerteten Maklerpools</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Top 10 Maklerpools:</b> Apella, blau direkt, Fonds Finanz Maklerservice, Germanbroker.net, Insuro Maklerservice, Jung, DMS &amp; Cie., KAB Maklerservice, Maxpool, Netfonds, Vema</li> <li>• <b>Weitere Maklerpools:</b> I:I Assekuranzservice, Amexpool, aruna, Askuma, BCA, Charta, degenia / DMU, FondsKonezpt, FONDSNET, Qualitypool, Wifo</li> </ul>
<b>Servicewert „P“</b>	<p>Servicewert „P“: Integration, Befähigung, Zusatznutzen.</p> <p>Der Servicewert „P“ und seine Teilaspekte werden für die Top 10 Maklerpools sowie für Maklerpools mit einer ausreichend großen Stichprobe im Bericht ausgewiesen.</p>
<b>Gesamtaussagen</b>	<p>Gesamtzufriedenheit Ruf und Image Maklerorientierung</p>

# Berichtsband zur Maklerbefragung: Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

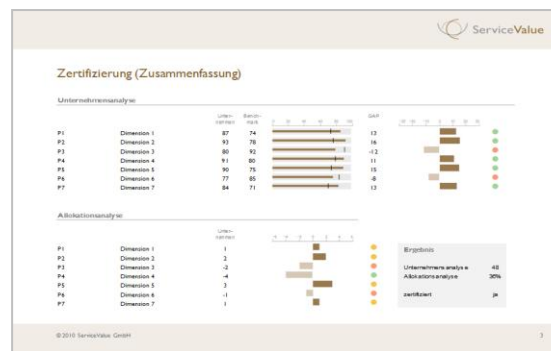


## Analysegespräch:

Die Studienergebnisse der Maklerbefragung werden gemeinsam mit dem Management des Versicherers bzw. der Servicegesellschaft diskutiert, analysiert und interpretiert. Ein Stärken- und Schwächen-Profil auf Basis von Referenzleistungen und individuellen Erfahrungen wird erarbeitet; Handlungsfelder werden lösungsorientiert abgeleitet.

## Zertifizierter Maklerservice

Über eine zusätzliche schriftliche Managementbefragung (und Berücksichtigung des bereits durchgeführten Gesprächs vor Ort) sowie die Erfassung der Management-Attention wird eine Unternehmensanalyse und Potenzialanalyse als Grundlage für eine freiwillige Service-Zertifizierung speziell für den Vertriebsweg Makler durchgeführt. Das Ergebnis wird als Kennzahlensystem (Management-Report) dargestellt sowie als Urkunde und Gütesiegel (interner und externer Qualitätsnachweis) ausgewiesen.



Bestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
 oder per FAX an +49 (0)221.67 78 67 – 19

### Bestellung

- Berichtsband** Makler-Champions 2016 zum Preis von 1.950,- € netto (300 Seiten, PDF)
- Analysegespräch, inkl. Berichtsband** Makler-Champions 2016 zum Preis von 2.950,- € netto (zzgl. Reisekosten)
- Zertifizierung Maklerservice, inkl. Analysegespräch, inkl. Berichtsband** zum Preis von 6.950,- € netto (zzgl. Reisekosten)  
 Bei erfolgreicher Zertifizierung inkl. Qualitätsnachweise (Urkunde und Gütesiegel)

### 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



“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH  
Dürener Straße 34I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

Dr. Claus Dethloff  
Geschäftsführer  
Tel +49.(0)221.67 78 67 -10  
mob +49.(0)151.29 14 04 81  
[C.Dethloff@ServiceValue.de](mailto:C.Dethloff@ServiceValue.de)