



Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können

Bewertung von Serviceangeboten und Maßnahmen aus Anbieter- und Kundensicht

In Kooperation mit

 **Gesundheitsforen Leipzig**

Hintergrund und Zielsetzung der Studie

Um Versicherte langfristig zu binden oder neue zu gewinnen, sind inzwischen nicht nur der Preis und umfangreiche Leistungsangebote gefragt. Bei der Wahl einer Krankenversicherung sind immer häufiger auch weiche Faktoren entscheidend.

- ▶ Doch welche Maßnahmen erzeugen beim Versicherten Vertrauen lassen Krankenversicherungen als Sympathieträger erscheinen?
- ▶ Welche Initiativen erhöhen die Transparenz gegenüber dem Kunden?
- ▶ Was bieten GKV- und PKV-Anbieter hierfür bereits ihren Kunden an und wie bewerten Kunden die Maßnahmen der Anbieter?
- ▶ Lassen sich Kunden bspw. mit einem Online-Kundenmagazin tatsächlich begeistern und ist es Kunden wichtig, dass ihr Krankenversicherer auf Social Media-Kanälen aktiv ist?

Diese Fragen waren der Anlass für unsere aktuelle Trendstudie. Hierfür haben wir repräsentativ über 2.000 GKV- und PKV-Versicherte und auch insgesamt 70 GKV- und PKV-Anbieter befragt und allen Befragungsgruppen die gleichen Maßnahmen zur Bewertung vorlegt, um die Ergebnisse der Anbieter mit der Meinung der Versicherten zu spiegeln.

Darüber hinaus möchten wir den Lesern, auch den Blick in den jeweiligen „Parallel-Markt“ eröffnen, um die Frage zu beantworten, was kann sich die GKV von der PKV anschauen und umgekehrt. Die Studie gibt Antworten auf folgende Fragen:

- ▶ Nach welchen Kriterien wählen Versicherte ihre GKV oder PKV aus Anbietersicht aus? Und stimmt das tatsächlich mit der Kundenmeinung überein?
- ▶ Welche Maßnahmen bieten GKV- und PKV-Anbieter an, um ihren Versicherten Transparenz zu signalisieren sowie Vertrauen und Sympathie zu gewinnen?
- ▶ Welche derzeit noch nicht angebotenen Maßnahmen sind für GKV- und PKV-Anbieter interessant oder sogar konkret geplant?
- ▶ Wie ausgeprägt ist das Verständnis der Kunden bspw. zu speziellen Angeboten und Leistungen? Welche Angebote wünschen sich die Versicherten?
- ▶ Wo liegen Unterschiede zwischen dem GKV- und PKV-Markt?

Ihr Team von HEUTE UND MORGEN & den Gesundheitsforen Leipzig

Fragen brauchen Antworten!

Angenommen Ihr Vorstand möchte wissen, **ob es wichtig ist, als PKV-Anbieter den Kunden ein digitales Postfach zum Up- und Download von Dokumenten anzubieten**. Dann liefert Ihnen diese Studie zu jeder der folgenden Fragen die passende Antwort sowie valide Zahlen:

Wie kommt solch ein Angebot bei den PKV-Kunden konkret an? Schafft es Begeisterung oder ist es sogar ein Must-have aus Kundensicht?

Können wir eher junge oder ältere Zielgruppen für solch einen Service interessieren?

Wie weit ist dieser Service bereits im PKV-Markt verbreitet? Planen unsere Wettbewerber diesen Service zukünftig anzubieten?

Blick über den Tellerrand: Wie stehen die GKV-Anbieter zu diesem Thema? Sind diese bereits aktiver?

Ausgangsfrage:
Sollten wir als PKV-Anbieter den Kunden ein digitales Postfach zum Up- und Download von Dokumenten bieten?

Blick auf interessante GKV-Zielgruppe: Wie bewerten freiwillig gesetzlich Versicherte diesen Service?



Wir liefern Grundlagen für Ihre Maßnahmen zur Steigerung von Transparenz, Sympathie und Vertrauen!



Die Studie ist konsequent darauf ausgerichtet, Ihnen sämtliche Fragen hinsichtlich der Bedeutung bereits angebotener oder auch zukünftig geplanter Image-Maßnahmen und Services zu beantworten, um sich so positiv von Wettbewerbern abheben zu können.



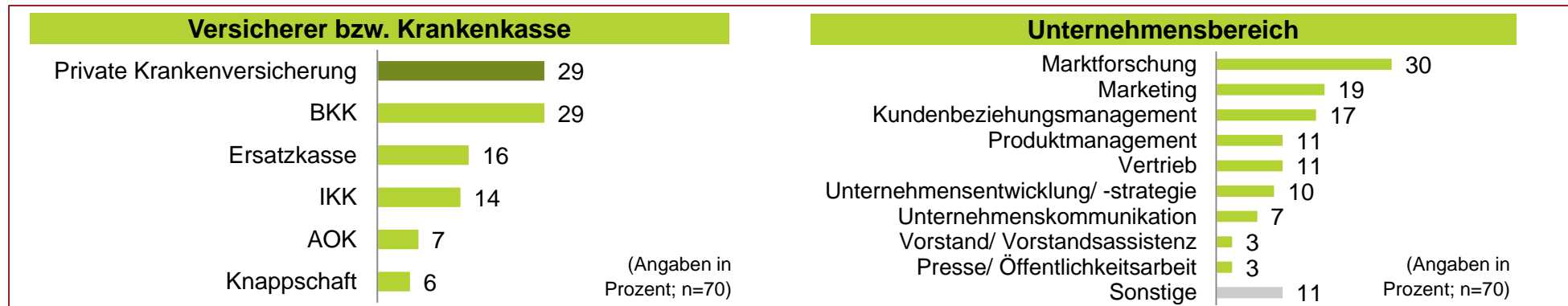
Insgesamt wurden **70 Anbieter** (50 GKV-Anbieter und 20 PKV-Anbieter) auf freiwilliger Basis in nicht-repräsentativer Zusammensetzung befragt. Ihnen wurden nicht nur Maßnahmen zur Beurteilung vorgelegt, sondern auf ihren Anregungen wurden weitere Maßnahmen in den Kundenfragebogen zur Beurteilung aufgenommen. Anschließend wurden **2.153 Kunden** (1.602 GKV-Kunden und 551 PKV-Kunden) in jeweils bevölkerungsrepräsentativer Zusammensetzung befragt.



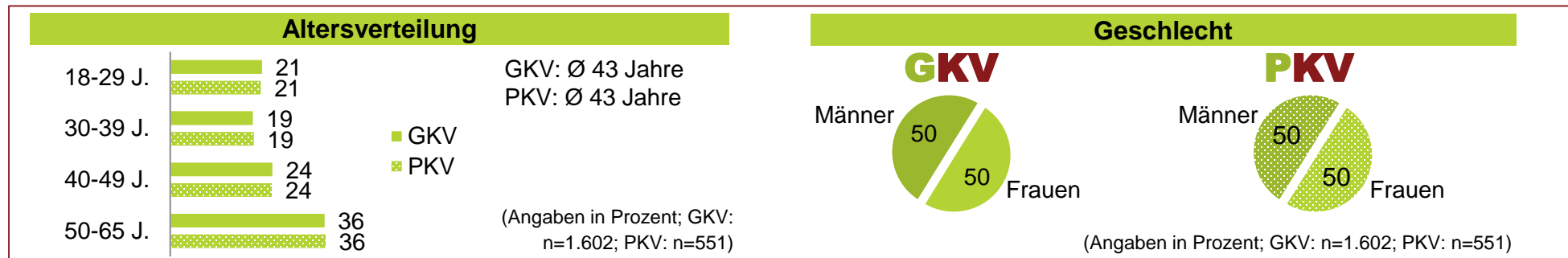
Die Studie **spiegelt die Anbieter- und Kundenperspektive** für insgesamt 50 Angebote und Services wieder. Um die Lesbarkeit zu gewähren, ist der Bericht bzgl. der beiden Märkte (PKV und GKV) aufgeteilt. Es lohnt sich aber auch ein Blick in den angrenzenden Wettbewerbsmarkt.

Studiendesign GKV- und PKV-Anbieter- und Kundenbefragung

- ▶ **Anbieter-Stichprobe:** freiwillige Teilnehmer in nicht-repräsentativer Zusammensetzung
- ▶ Online-Befragung unter GKV- und PKV-Experten (n=50 GKV und n=20 PKV)
- ▶ Befragungszeitraum: 06.07.2015-03.08.2015



- ▶ **Kunden-Stichprobe:** von 18 bis 65 Jahren nach jeweils bevölkerungsrepräsentativer Zusammensetzung
- ▶ Onlinebefragung unter GKV- und PKV-Kunden (Insgesamt 2.153 Teilnehmer: n=1.602 GKV und n=551 PKV)
- ▶ Befragungszeitraum: 26.07.2015-10.08.2015

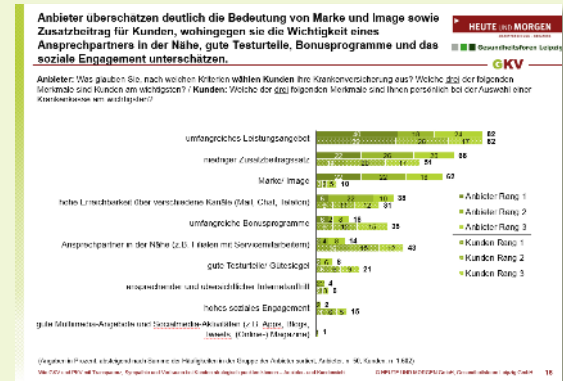


Ergebnisdarstellung

- ▶ Sie erhalten einen ausführlichen, übersichtlichen **Bericht als PDF** (ca. 220 Seiten).
- ▶ Der Ergebnisbericht enthält im Hauptteil einen **Nachschlagekatalog** zu 50 verschiedenen Services zur Steigerung der kundenseitig wahrgenommenen Transparenz, Sympathie und Vertrauen von GKV- bzw. PKV-Anbietern.

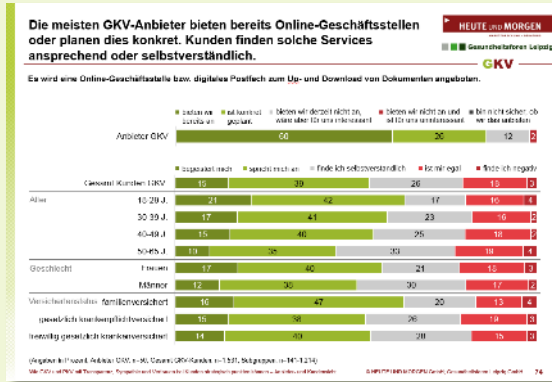
Relevante Kriterien für die Wahl des Anbieters

- ▶ Was denken Anbieter, was sind für Kunden relevante Kriterien zur Auswahl ihrer Krankenkasse/ ihres Krankenversicherers?
- ▶ Was denken die Kunden wirklich? Worauf achten diese tatsächlich bei der Wahl eines Anbieters?



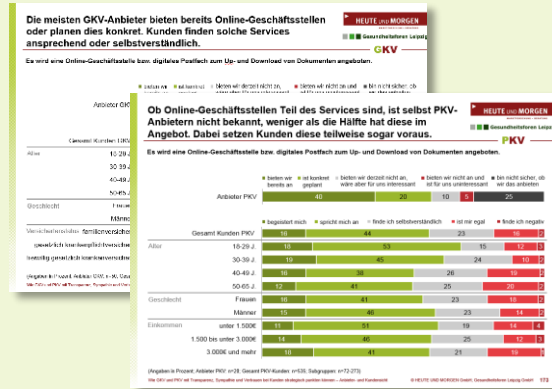
Anbieter- und Kundensicht im Vergleich

- ▶ Was bieten GKV- und PKV- Anbieter aktuell ihren Kunden an?
- ▶ Wie beurteilen dies die Kunden?
- ▶ Unterscheiden sich die verschiedenen Kundengruppen voneinander in ihrem Urteil?



Blick über den Tellerrand

- ▶ Im Bericht sind die Ergebnisse getrennt nach den Märkten GKV und PKV ausgewiesen, so erhalten Sie Einblick in beide Märkte:
- ▶ Wie sieht das Angebot der Wettbewerber aus?
- ▶ Und wie im jeweils angrenzenden Markt?



Die Studieninitiatoren

HEUTE UND MORGEN GmbH

Kurzprofil

- ▶ HEUTE UND MORGEN ist ein unabhängiges Full-Service-Marktforschungsinstitut mit Sitz im Herzen von Köln.
- ▶ HEUTE UND MORGEN ist Experte für Marktforschungslösungen im Finanzdienstleistungssektor.
- ▶ Wir bieten Ihnen hohes Expertenwissen zu aktuellen Marktentwicklungen und einen strategischen Blick auf sämtliche Fragestellungen der Finanzdienstleistungsbranche.
- ▶ Seit vielen Jahren unterstützen wir unsere Kunden mit Marktforschungsexpertise in den folgenden Bereichen:
 - ▶ Qualitätsmanagement und Prozessanalysen
 - ▶ Marken- und Kommunikationsforschung
 - ▶ Produkt- und Preisforschung
 - ▶ Markt- und Zielgruppenanalysen
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/>
- ▶ Unsere aktuellen Marktstudien finden Sie unter:
<http://www.heuteundmorgen.de/Finanzmarktrends.html/>

Auszug aus unseren Referenzen



Ihre Ansprechpartner



Tanja Höllger

Geschäftsführerin

- ▶ +49 221 995005-12
- ▶ tanja.hoellger@heuteundmorgen.de



Silke Steinkamp

Projektleiterin

- ▶ +49 221 995005-22
- ▶ silke.steinkamp@heuteundmorgen.de

Die Studieninitiatoren

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Kurzprofil

- ▶ Die Gesundheitsforen Leipzig verstehen sich als Wissensdienstleister für die Akteure im Gesundheitsmarkt.
- ▶ Unter Beachtung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse entwickeln und implementieren wir zukunftsweisende Lösungen rund um das erfolgreiche Management von Unternehmen im Gesundheitsmarkt.
- ▶ Unser Anliegen ist es, ein umfassendes Netzwerk für den gegenseitigen Informations- und Erfahrungsaustausch aufzubauen. Dieses Netzwerk besteht aus Fach- und Führungskräften unserer Partnerunternehmen und Institutionen der Gesundheitsbranche, insbesondere gesetzlichen und privaten Krankenversicherern, Pharma- und Medizintechnikunternehmen sowie weiteren Leistungserbringern im Gesundheitswesen wie IT- und Unternehmensberatungen, Verbänden und Vereinen.
- ▶ Wir bieten fachlich fundierte Informationsdienstleistungen, ein breites Spektrum von Veranstaltungen, innovative, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Beratungsleistungen und maßgeschneiderte Softwareprodukte an.
- ▶ Weitere Informationen finden Sie unter:
<http://www.gesundheitsforen.net/>

Unsere Referenzen (Auszug)



Ihre Ansprechpartnerin



Nicole Schuldt
Projektmanagerin

- ▶ +49 341 98988-335
- ▶ schuldt@gesundheitsforen.net

Bestell-Fax für die Studie an: 0221 - 995005 29

► Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie:

- „Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können“ (PDF, ca. 220 Seiten) zum Preis von 1.950 € zzgl. MwSt.

Kontakt für Rückfragen

Tanja Höllger; tanja.hoellger@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-12

Silke Steinkamp; silke.steinkamp@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-22

► Empfänger und Rechnungsadresse

Name, Vorname: _____

Firma, Abteilung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail-Adresse zur Versendung: _____

Ort, Datum, Unterschrift