HEUTE UND MORGEN

HEUTE UND MORGEN Assekuranz Marktstudien

Gewerbekunden-Check Assekuranz 2023

HEUTE UND MORGEN

UNSER ANGEBOT

HEUTE UND MORGEN GMBH BREITE STR. 137-139 50667 KÖLN

Liebe Interessenten,

die Zielgruppe „Gewerbe- bzw. Firmenkunden“ stellt für Versicherer einen wichtigen Wachstumsmarkt dar. Um diese wichtige Zielgruppe marktgerecht zu erschließen und zu bearbeiten, sind umfassende Daten zum Markt sowie zum Entscheidungsverhalten der Firmenkunden nötig.

Der Gewerbekunden-Check Assekuranz ist die Grundlagenstudie im deutschen Versicherungsmarkt und zeigt Ihnen alle relevanten Trends im Gewerbekundenmarkt. Die Studie bietet Ihnen jährlich

- Marktanteile zu 14 verschiedenen Produktsparten
- Kundenbindungs- und Kundenzufriedenheits-Rankings zu allen relevanten Gewerbekunden-Versicherern
- Analysen und Trends zu Kundenkontakten (Neuabschluss, Schadenabwicklung, Berater-Kontakt)
- Jedes Jahr neue Vertiefungs- und Trend-Themen, die im Rahmen eines Bezieher-Workshops abgestimmt werden

Wir würden uns freuen, wenn wir Ihr Interesse geweckt haben und stehen für Rückfragen gerne zur Verfügung!

Ihr Team von HEUTE UND MORGEN

METHODIK UND STICHPROBE

Telefonische Befragung (CATI)

- 20-minütige telefonische Befragung

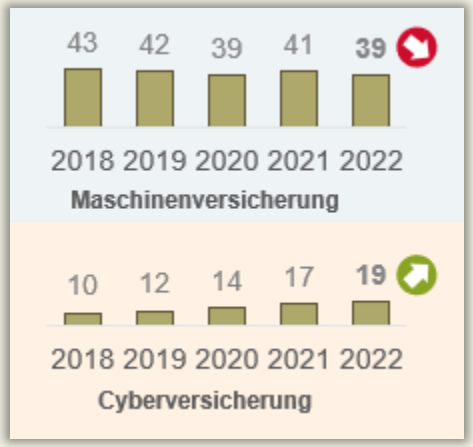
Stichprobe

- **n=1.500 Interviews** mit Personen, die in Unternehmen die Versicherungsangelegenheiten verantworten: Inhaber, Geschäftsführer, leitende Angestellte
- **Unternehmen bis 100 Beschäftigte**
  Quotierung und Darstellung nach Größenklassen
  (Soloselbständige, 1 bis 5 MA, 6-9 MA, 10-19 MA, 20-49 MA, 50-100 MA)
- **Branchendifferenzierung**
  Quotierung und Darstellung nach den Branchen
  - Bearbeitendes / Verarbeitendes Gewerbe (Industrie, Herstellung von Waren)
  - Baugewerbe / Handwerk
  - Handel (Einzelhandel, Großhandel)
  - Dienstleistungen (inkl. gesonderter Darstellung von Freien Berufen)

Zeitplan

Auftakt-Workshop	15.02.2023
Fragebogen(weiter)entwicklung:	bis Ende März
Befragungsdurchführung:	April bis Juli
Bereitstellung der Ergebnisse:	bis Mitte Oktober

STUDIENINHALTE: MARKTANTEILE UND MARKTTRENDS



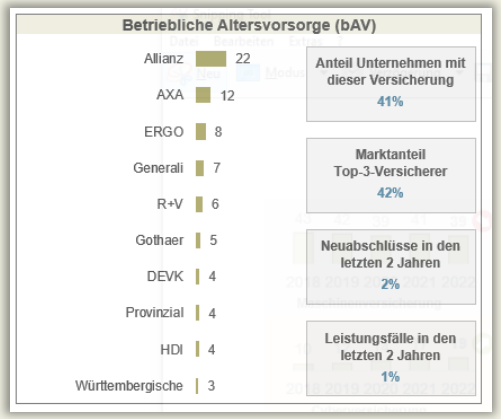
Versicherungsausstattung von Unternehmen

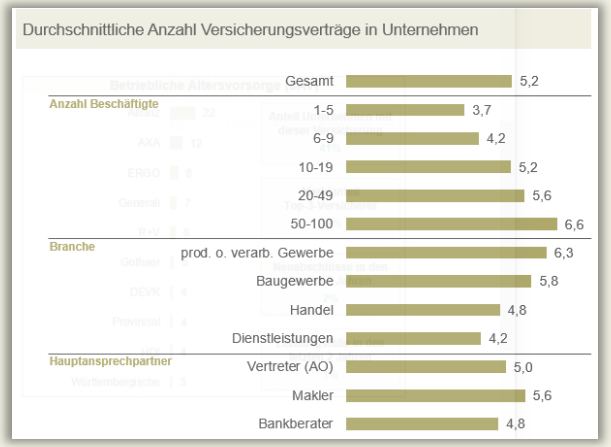
Firmenversicherungen: Kfz-/ Flottenversicherung, Betriebs-/ Berufshaftpflicht, D&O-Versicherung, Betriebsgebäudeversicherung, Inventar-versicherung, Ertragsausfallversicherung, Maschinenversicherung, Elektronikversicherung, Transportversicherung, Rechtsschutz-versicherung, Warenkreditversicherung, Cyberversicherung

Gruppenversicherungen: bAV, bKV, Gruppenunfallversicherung

Marktanteile

Für alle Versicherungen werden die Marktanteile, Abschluss- und Schaden-/ Leistungsquoten dargestellt.

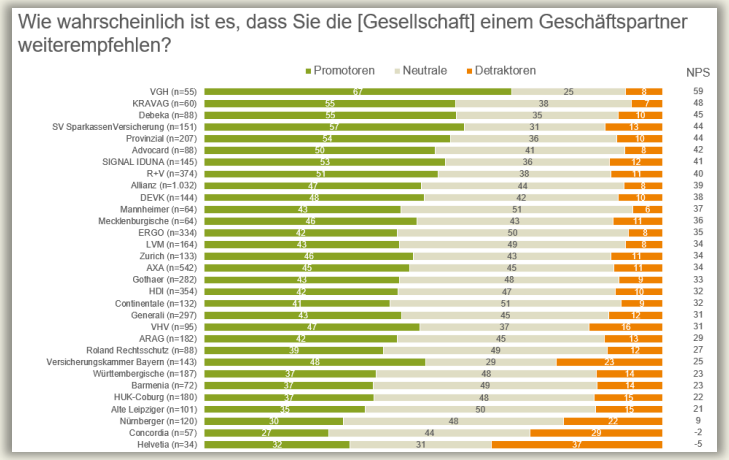




Zielgruppendifferenzierungen

Alle Ergebnisse werden nach diversen Zielgruppen differenziert: Mitarbeiteranzahl (separate Ausweisung von Solo-Selbständigen), Umsatzklassen, Branchen (grobe und feinteilige Branchen-aufschlüsselung), Unternehmensalter, Franchisenehmer, Hauptansprechpartner (Vertreter, Makler, Bankberater), Exportanteil

STUDIENINHALTE: KUNDENZUFRIEDENHEIT UND KUNDENBINDUNG



Zufriedenheits-Rankings

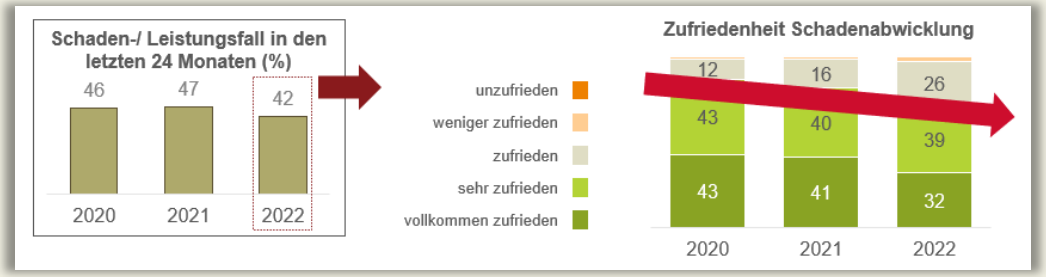
Es werden Zufriedenheits-Rankings für die Top 30 Gewerbeversicherer dargestellt (>90% Marktabdeckung).

Kundenbindung: Kundenzufriedenheit, NPS, Kundenloyalität, Cross-Buying

Leistungspositionierung: Gesamtzufriedenheit, Beiträge, Leistungsstärke Tarife, Firmenkundenimage, Innovationen, Vertreter / Makler, Schadenabwicklung

Entwicklungen und Trends

Einzelne Trends und Entwicklungen der Kundenzufriedenheit werden aufgezeigt.

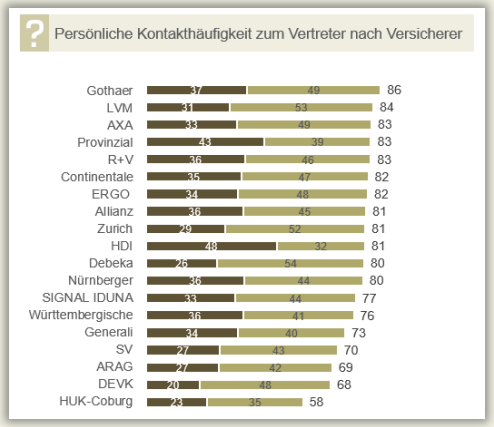


Treiber und Zusammenhänge

Zusammenhänge zwischen Kunden-zufriedenheit und Abschlussquoten werden aufgezeigt. Die Treiber der Zufriedenheit werden analysiert.

HEUTE UND MORGEN

STUDIENINHALTE: KONTAKTE, BETREUUNG UND DIGITALISIERUNG

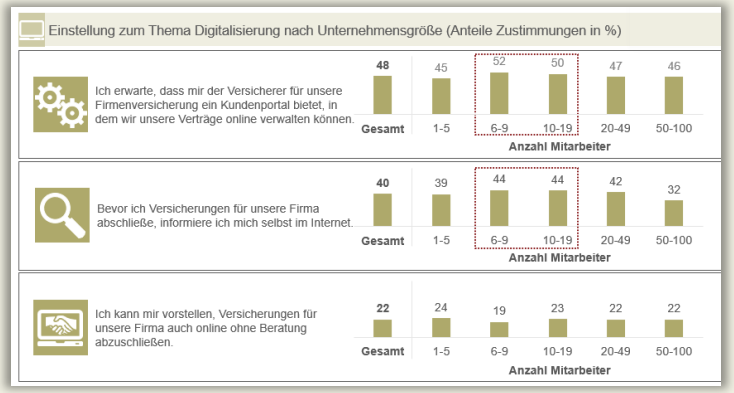


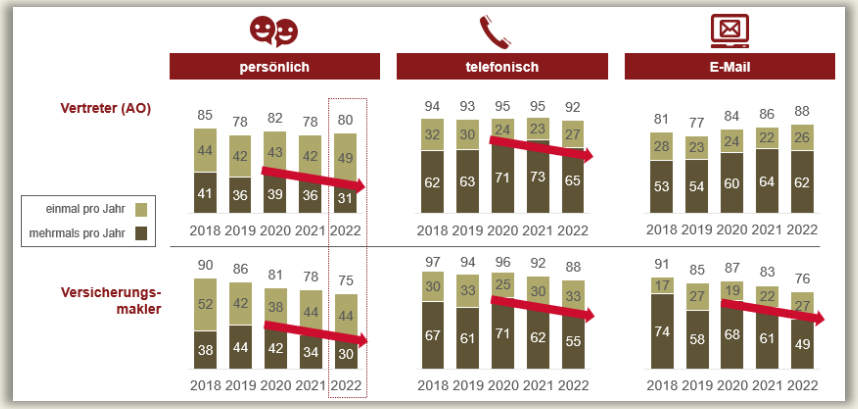
Wettbewerber-Rankings (AO)

Die Kontaktintensität und die Kontaktzufriedenheit der Top 20 AO-Vertriebe werden im Ranking dargestellt.

Digitalisierungs-Trends

Es wird aufgezeigt, wie digital Unternehmen im Hinblick auf Versicherungen sind und es werden Entwicklungstrends aufgezeigt (Kundenportale, Onlineabschluss, Internetsuche).





Berater-Kontaktfrequenz

Die Studie zeigt, wie sich Kontaktkanäle und Kontaktfrequenz im Zeitverlauf ändern und welche Auswirkungen dies auf die Kundenbindung hat.

VERTIEFUNGSTHEMA 2023: DIFFERENZIERUNG BEI GEWERBEKUNDEN

Aktuell gelingt es nur wenigen Gewerbeversicherern, sich in puncto Kundenzufriedenheit und Leistungspositionierung vom Wettbewerb abzuheben und zu differenzieren. Das diesjährige Vertiefungsthema zeigt, mit welchen Leistungen und Services es gelingen kann, eine höhere Kundenbindung und Weiterempfehlungsquote zu realisieren.

Versicherer- vs. Vermittlerbindung

- Ist das Unternehmen stärker an den Versicherer oder den Vermittler gebunden?
- Wie unterscheidet sich die VU- vs. Vermittlerbindung nach Versicherern?

Weiterempfehlung

- Über welche Wege wird man auf seinen Gewerbeversicherer/-betreuer aufmerksam?
- Hat man selber schon seinen Versicherer / Berater weiterempfohlen?

Was führt zu Weiterempfehlung?

- Relevanz einzelner Aspekte wie Prämien, Versicherungsumfang, Bausteine, Branchenexpertise, internationale Expertise, Schadenabwicklung, Erreichbarkeit etc.

Was bedeutet Branchenexpertise?

- Welche Aspekte führen dazu, dass Versicherern / Vermittlern eine hohe Branchenexpertise zugesprochen wird: Sponsoring, Branchen-Informationen auf der HP, branchenspezifische Unterlagen, spezifische Versicherungsbausteine, Kooperation mit Verbänden etc.

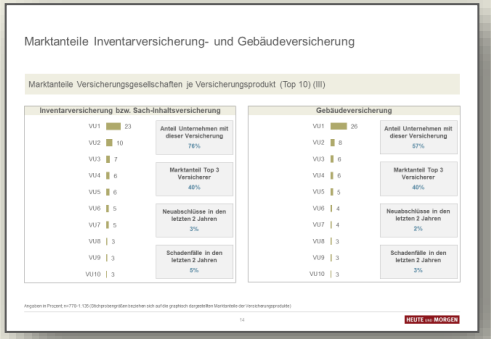
IHRE ERGEBNISSE

Ergebnisdarstellung

- Kommentierter kompakter Chartbericht (PPT), in welchem die zentralen Ergebnisse grafisch aufbereitet dargestellt werden
- Anhangs-Bericht (PPT), in welchem alle Ergebnisse differenziert nach Branchen, Mitarbeiter- und Umsatzklassen dargestellt werden
- Tabellarische Grundauswertung in Excel mit allen relevanten Subgruppen und den Ergebnissen Ihrer Gesellschaft

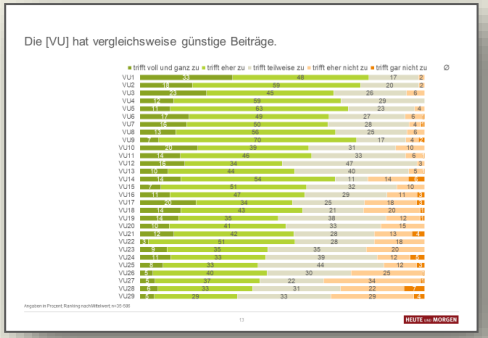
Marktanteile

Darstellung von Marktanteilen für 14 verschiedene Firmen-versicherungen bzw. Gruppenversicherungen nach Gesellschaften, Unternehmensgröße und Branche.



Zufriedenheits-Rankings

Darstellung von Zufriedenheits-Rankings nach einzelnen Gesellschaften.

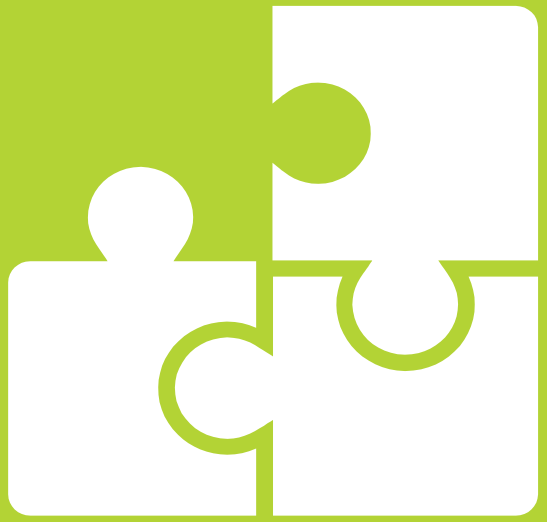


Zielgruppenanalysen

Durchführung von Zielgruppenanalysen (Unternehmensgröße, Branche) hinsichtlich Versicherungsausstattung, Vertriebswege und Erwartungen an Versicherungen.

HEUTE UND MORGEN

Weitere Optionen und Individualisierung



Neben dem Studienreport und den Grundauswertungstabellen bietet der Gewerbekunden-Check für die Betrachtung der eigenen Kunden einige weitere Optionen:

- Durchführung von Analysen für einzelne Vertriebsregionen
- Zeitreihenanalysen der Kundenzufriedenheit für Ihre Gesellschaft
- Erstellung individueller Reports (in Ihrem PPT-CD)
- Aufstockung der eigenen Kundenstichprobe durch die Lieferung von Kundenadressen
- Nutzung und Einbindung der Wettbewerber-Benchmarks für eine individuelle Kundenzufriedenheitsbefragung

Sprechen Sie uns gerne bzgl. Ihres individuellen Bedarfs an!

LEISTUNGEN UND KOSTEN GEWERBEKUNDEN-CHECK ASSEKURANZ

		NETTOKOSTEN ZZGL. GESETZL. MWST
Studienteilnahme		
☐	Teilnahme an der Studie, Bezug von Studienberichten und Grundauswertungstabellen	10.500 €
Zusatzoptionen zur Studie		
☐	Stichprobenaufstockung: 100 zusätzliche Interviews mit Kunden Ihrer Gesellschaft (Adresslieferung im 15-fachen Oversampling durch Auftraggeber)	4.500 €
☐	Individuelle Analysen (Individuelle Analysen für Ihre Kunden, zusammenfassende Reports in Ihrem Corporate Design…)	auf Anfrage
☐	Ergebnispräsentation in Ihrem Unternehmen	1.900 €

Ihre Kontaktdaten

Name		Unternehmen	
E-Mail		Telefon	

IHRE ANSPRECHPARTNER

Sprechen Sie uns gerne an. Es lohnt sich!

Axel Stempel
Geschäftsführer

+49 221 995005-14
axel.stempel@heuteundmorgen.de

Tanja Höllger
Geschäftsführerin

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

Gerne unterstützen wir Sie im Gewerbekundengeschäft auch bei den folgenden Themen:

- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Customer Journey- und Touchpointanalysen
- Innovationsmanagement und Produktoptimierung
- Zielgruppensegmentierung und Personas
- Marken-Strategien und Kampagnenentwicklung
- Pricing-Strategien
- Optimierung von Dokumenten und Kommunikation (Anträge, Policen, Standmitteilungen, Mailings)
- Entwicklung und Optimierung von Online-Services (Antragsrouten, Website, Kundenportale, Apps)

B2B BUS VERSICHERUNGSENTSCHEIDER IN UNTERNEHMEN

UNSER BEFRAGUNGSANGEBOT

Neben der Grundlagenstudie Gewerbekunden-Check bieten wir Ihnen mit unserer Bus-Befragung darüber hinaus dreimal im Jahr die Möglichkeit, Fragen an Versicherungsentscheider in Unternehmen zu stellen.

Sie profitieren dabei von folgenden Vorteilen:

- **Kosteneffizienter Zugang zu einer „schwierigen“ Zielgruppe**
- **Firmenkunden-Feedback zu aktuellen Themen, Konzepten und Ideen**
- **Monitoring zentraler Marken-KPIs (optional)**
  ➔ Marken-Funnel, Vertriebsindikator

Weitere Infos finden Sie hier.

Kontakt:
André Petras, (0)221 995005-34
b2b-bus@heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN