

HEUTE UND MORGEN Assekuranz Marktstudien

# Gewerbekunden-Check Assekuranz 2024



**Aktuelle Vertiefungsthemen:**

- Digitale Kontaktkanäle und Erwartungen an B2B-Kundenportale
- Hemmnisse und Treiber der betrieblichen Vorsorge

# HEUTE UND MORGEN



## UNSER ANGEBOT

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 Produktparten
- Kundenbindungs- und Kundenzufriedenheits-Rankings zu allen relevanten Gewerbekunden-Versicherern
- Analysen und Trends zu Kundenkontakten (Neuabschluss, Schadenabwicklung, Berater-Kontakt)
- Vertiefungsthemen 2024:
  - Digitale Kontaktkanäle und Erwartungen an B2B-Kundenportale
  - Treiber und Hemmnisse bei der betrieblichen Vorsorge

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 15.02.2024
- Fragebogen(weiter)entwicklung: bis Ende März
- Befragungsdurchführung: April bis Juli
- Bereitstellung der Ergebnisse: Anfang Oktober



## Digitale Kontaktkanäle und Erwartungen an B2B-Kundenportale

- Welche digitalen Kontaktmöglichkeiten zum Versicherer werden gewünscht?
- Welche Funktionen sollte ein Kundenportal für Firmenkunden bieten?
- Welche Anliegen würde man lieber digital abwickeln, welche Anliegen delegiert man an den Betreuer?
- Wie muss die Schnittstelle zwischen digitalen Services und Beraterbetreuung gestaltet werden?
- In welchen Sparten ist ein digitaler Abschluss vorstellbar?

## Treiber und Hemmnisse bei der betrieblichen Vorsorge

- Wieso ist die Durchdringungsquote der betrieblichen Vorsorge – insbesondere in Kleinunternehmen – nach wie vor relativ gering?
- Was sind Vorurteile und was sind tatsächliche negative Erfahrungen in Bezug auf die betriebliche Vorsorge?
- Wieso entschließen sich Unternehmen zur Einführung einer betrieblichen Vorsorge?
- Welche Unterstützungsangebote werden bei der betrieblichen Vorsorge gewünscht?



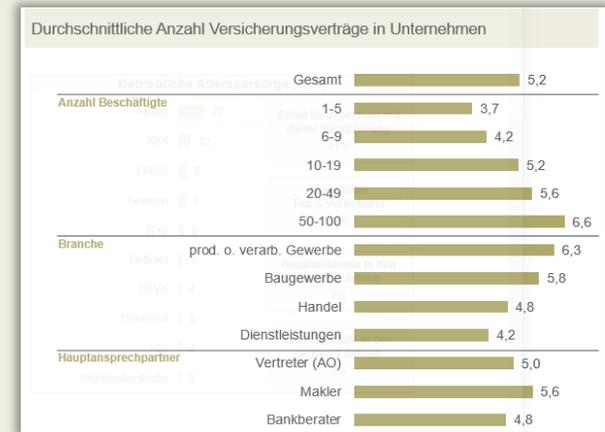
# STUDIENINHALTE: MARKTANTEILE UND MARKTTRENDS



## Versicherungsausstattung von Unternehmen

**Firmenversicherungen:** Kfz-/ Flottenversicherung, Betriebs-/ Berufshaftpflicht, D&O-Versicherung, Betriebsgebäudeversicherung, Inventarversicherung, Ertragsausfallversicherung, Maschinenversicherung, Elektronikversicherung, Transportversicherung, Rechtsschutzversicherung, Warenkreditversicherung, Cyberversicherung

**Gruppenversicherungen:** bAV, bKV, Gruppenunfallversicherung



## Marktanteile

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

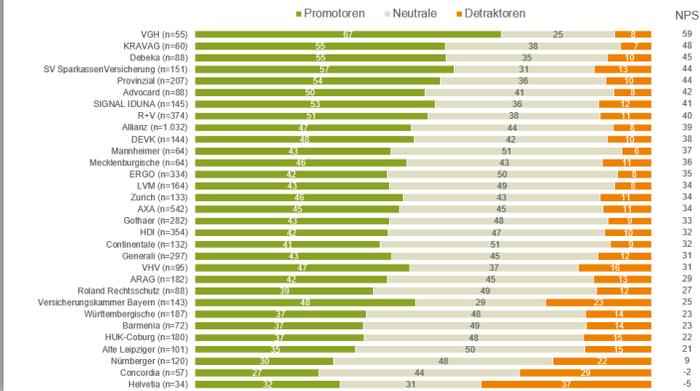


## Zielgruppendifferenzierungen

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

# STUDIENINHALTE: KUNDENZUFRIEDENHEIT UND KUNDENBINDUNG

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die [Gesellschaft] einem Geschäftspartner weiterempfehlen?



## Zufriedenheits-Rankings

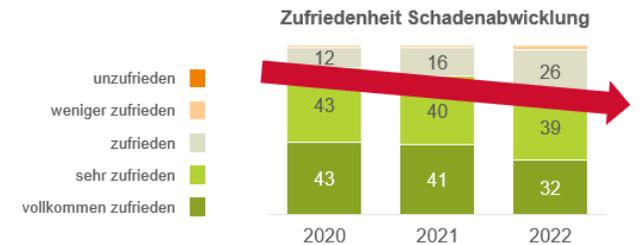
Es werden Zufriedenheits-Rankings für die Top 30 Gewerbeversicherer dargestellt (>90% Marktabdeckung).

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.



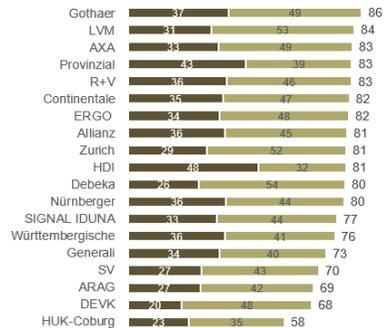
## Treiber und Zusammenhänge

Zusammenhänge zwischen Kundenzufriedenheit und Abschlussquoten werden aufgezeigt. Die Treiber der Zufriedenheit werden analysiert.



# STUDIENINHALTE: KONTAKTE, BETREUUNG UND DIGITALISIERUNG

? Persönliche Kontakthäufigkeit zum Vertreter nach Versicherer



## 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).

Einstellung zum Thema Digitalisierung nach Unternehmensgröße (Anteile Zustimmungen in %)



## Berater-Kontaktfrequenz

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

# 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 Grundausswertung in Excel mit allen relevanten Subgruppen und den Ergebnissen Ihrer Gesellschaft

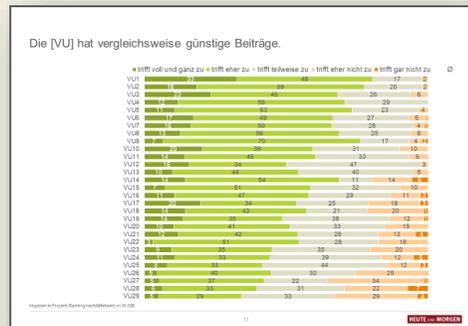
## Marktanteile

Darstellung von Marktanteilen für 14 verschiedene Firmenversicherungen bzw. Gruppenversicherungen nach Gesellschaften, Unternehmensgröße und Branche.



## Zufriedenheits-Rankings

Darstellung von Zufriedenheits-Rankings nach einzelnen Gesellschaften.

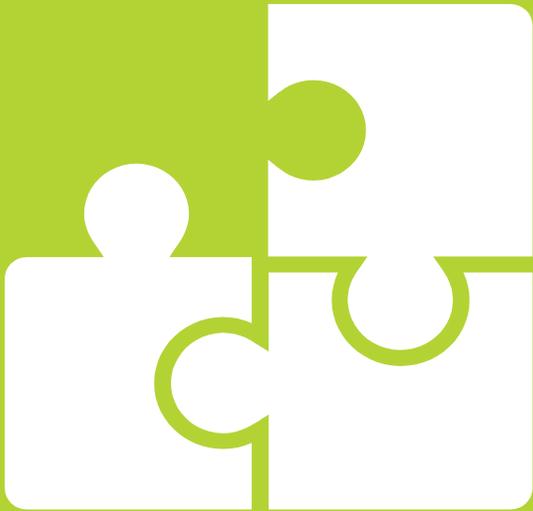


## Zielgruppen-Analysen

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



## 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!

# BESTELLUNG DER STUDIE

Bestellung per E-Mail an: [info@heuteundmorgen.de](mailto:info@heuteundmorgen.de)

NETTOKOSTEN  
ZZGL. GESETZL. MWST

➔ Studienteilnahme		
<input type="checkbox"/>	Bezug von Studienberichten und Grundauswertungstabellen	11.900 €

➔ Zusatzoptionen zur Studie		
<input type="checkbox"/>	Individuelle Analysen (Individuelle Analysen für Ihre Kunden, zusammenfassende Reports in Ihrem Corporate Design...)	auf Anfrage
<input type="checkbox"/>	Ergebnispräsentation in Ihrem Unternehmen	1.900 €

➔ Ihre Kontaktdaten			
Name		Unternehmen	
E-Mail		Telefon	

## IHRE ANSPRECHPARTNER BEI FRAGEN

- Axel Stempel; [axel.stempel@heuteundmorgen.de](mailto:axel.stempel@heuteundmorgen.de); +49 (0)221 995005-14
- Wolfram Martin; [wolfram.martin@heuteundmorgen.de](mailto:wolfram.martin@heuteundmorgen.de) ; +49 (0)221 995005-18

# IHRE ANSPRECHPARTNER

Sprechen Sie uns gerne an. Es lohnt sich!



**Axel Stempel**  
Geschäftsführer

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



**Wolfram Martin**  
Senior Projektleiter

+49 221 995005-18  
wolfram.martin@heuteundmorgen.de

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

- PR-Studien
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Customer Journey- und Touchpointanalysen
- Innovationsmanagement und Produktentwicklung
- Marken-Strategien und Kampagnenentwicklung
- Pricing-Strategien
- Optimierung von Dokumenten und Kommunikation (Anträge, Policen, Standmitteilungen, Mailings)
- Entwicklung und Optimierung von Online-Services (UX-Tests) (Antragsrouten, Website, Kundenportale, Apps)