

## Service is our success.

Versicherer-Studie von Telemark bestätigt das!

---

Die **Telemark Marketing GmbH** testet regelmäßig die Versicherer, wie der Kontakt für / mit Interessenten / Kunden abläuft. Die Ergebnisse des letzten „Interessenten-Tests“ wurden knapp vor Jahreswechsel bekannt gegeben. Das erfreuliche Ergebnis: Telemark bescheinigt den größten Versicherern Österreichs – und damit auch Zurich - die **„weiter steigende Tendenz im Service“**.

### Wie und was wurde getestet?

Einerseits ging es um den Kontakt via **Telefon**. Die Test-Anrufer wollten ein Angebot erhalten bzw. die ungefähre Prämienhöhe erfahren. Außerdem wurde eine konkrete Frage gestellt, die einfach genug war, dass sie die Mitarbeiter:innen beantworten können müssten. Etwa: Kann ich eine Vollkaskoversicherung auch für zwei Jahre abschließen? Ist ein Fahrrad im Keller bei der Haushaltsversicherung mitversichert?

**Ergebnis:** Die Tester mussten in der Regel **am Telefon nicht lange warten**. Lediglich in 7% der Fälle reichten fünf Minuten nicht aus, um einen Kontakt herzustellen. Der Kontakt zu den Call Center-Mitarbeiter:innen wurde als „konstant erfreulich“ bewertet. Und die inhaltliche Frage konnte in zwei von drei Anrufen positiv erledigt werden.

Ebenso getestet wurde, wie für Interessenten der **E-Mail-Erstkontakt** mit den sechs größten Versicherern verläuft. Positiv: Die meisten Anfragen wurden binnen 48 Stunden beantwortet. Die große Mehrheit würde den Kontakt nach dem E-Mail-Verkehr weiterverfolgen. Bei der Beantwortung der gestellten Frage, sei aber noch Verbesserungspotenzial vorhanden.

Im Großen und Ganzen falle das Ergebnis dennoch gut aus. Bei allen untersuchten Versicherern wurden **überwiegend „Sehr gut“ und „Gut“ vergeben**. So Studienleiter Robert Sobotka.

### Service is our success.

#### Was bedeutet das für Kunden und Kundinnen sowie Berater:innen aus Sicht der Zurich?



Dazu **Markus Pumberger, Leiter BAV Zurich:**

„Aus Sicht von Vertrieb und Marketing hat Zurich den Anspruch, bestehende Kunden top zu betreuen und neue Kunden und Kundinnen zu gewinnen. Das gilt für den Gesamt-Konzern und unsere Teams in Österreich - Zurich ist hier seit Jahren auch im Segment BAV ganz vorne mit dabei. Das bestätigen uns auch regelmäßige Auszeichnungen, wie z.B. bei den AssCompact-Awards. Auch Berater:innen werden bei Fragen und Problemen kompetent mit Rat und Tat unterstützt. Wir setzen auf langfristige Partnerschaften, denn diese ermöglichen das Erreichen von gemeinsamen Zielen“, so Markus Pumberger.

Quelle: Versicherungsjournal.

Foto Mag. Pumberger von Zurich beigestellt.