



Womit Versicherer im Gewerbekundenmarkt punkten können

Der deutsche Gewerbekundenmarkt bietet der Assekuranz mit rund 3,2 Mio. Betrieben – über 95 Prozent davon sind kleine und mittlere Unternehmen (KMU) – große Potenziale. Doch bisher ist es kaum einem Versicherer gelungen, sich im Wettbewerb stärker zu profilieren und die Firmenkunden wirklich zu begeistern.

Eine Grunderkenntnis: Aktuell herrscht oft noch eine große Distanz zwischen den Versicherungsgesellschaften und den Firmenkunden. Dies liegt nicht allein daran, dass Vermittler oder Makler „zwischen“ den Beteiligten stehen. Insbesondere kleine Unternehmen fühlen sich von den Versicherern bisher oft noch nicht ausreichend ernstgenommen und wertgeschätzt. Demgegenüber wird eine gesunde Distanz im (schadenfreien) Alltag von vielen Firmenkunden erwartet, dafür aber umso mehr Nähe und Unterstützung im Schadenfall als „Moment der Wahrheit“.

Darüber hinaus bieten Erleichterungen bei Verwaltungsaufgaben und konsequent an echten Mehrwerten orientierte Impulse und Angebote im Leistungs- und Servicebereich den Produktgebern zahlreiche Ansatzpunkte, ihre Beziehung und Kommunikation mit den Firmenkunden zu verbessern.

Zeitfresser für Firmenkunden reduzieren

Ein wichtiger Ansatzpunkt für die Versicherer ist es, die bestehenden Kontaktpunkte mit den Firmenkunden außerhalb der Schadenabwicklung effizienter zu gestalten.

Im Alltag werden diese oft noch als lästige „Zeitfresser“ erlebt und können schnell zu Verärgerung der Kunden führen. Touchpoints mit besonders viel Optimierungspotenzial sind aus Gewerbekundensicht beispielsweise:

- Formulararbeiten wie Jahresmeldungen (stärkeres Vorausfüllen von Formularen oder Unterstützung beim Ausfüllen gewünscht)
- Prämienrechnungen (Wunsch nach mehr Übersichtlichkeit, Einheitlichkeit, Zusammenfassung spartenspezifischer Einzelrechnungen)
- Kontakte mit dem Service-Center (Vermeidung von Mehrfachkommunikation, Verbesserung der Weitergabe/ Integration von Kundeninformationen).

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4927829/womit-versicherer-im-gewerbekundenmarkt-punkten-koennen/>