

# „Exzellente Beratung ist kein Zufall“: Diese Versicherer überzeugen im Urteil der Kunden

Michael Fiedler

**Ob Altersvorsorge, Rechtsschutz oder Kfz: Kunden legen großen Wert auf kompetente Beratung. Eine aktuelle Studie zeigt, welche Versicherer in Sachen Fachberatung besonders überzeugen – und welche Trends sich daraus ableiten lassen.**

## Versicherer – Branchenbeste mit dem Siegel „Beste Kundenberatung“

- LVM Versicherung → Auto und Mobilität → Mittelwert: 1,91
- Allianz → Haus und Wohnen → Mittelwert: 1,94
- Allianz → Recht und Haftpflicht → Mittelwert: 2,01
- Allianz → Zukunft und Vorsorge → Mittelwert: 2,02
- LVM Versicherung → Gesamtwertung Versicherer → Mittelwert: 2,06
- Debeka → Gesundheit und Pflege → Mittelwert: 2,08

## Weitere Versicherer mit dem Prädikat „Exzellente Kundenberatung“

(die nicht Branchenbeste sind, aber überdurchschnittlich bewertet wurden):

- HUK-COBURG
- Concordia

- PROVINZIAL

## Methode der Studie

Bewertet wurden zehn spezifische Leistungsmerkmale der Kundenberatung, etwa fachliche Kompetenz, Verständlichkeit, Empathie und Lösungsorientierung. Zudem floss ein, ob es infolge der Beratung zu einem Abschluss kam. Entscheidend war, ob ein Unternehmen im Gesamtergebnis besser als der Branchendurchschnitt abschnitt. In diesem Fall erhielt es das Prädikat „Exzellente Kundenberatung“. Der jeweils beste Wert in einer Branche wurde mit dem Siegel „Beste Kundenberatung“ ausgezeichnet. Versicherer weiterhin mit Beratungsplus Die Studienergebnisse unterstreichen, dass Versicherer insgesamt mit hoher Beratungsqualität punkten. Laut Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, ist Beratung auch in Zeiten der Digitalisierung ein zentrales Element der Kundenbindung: „Mit ihrer Expertise und Menschenkenntnis können Beraterinnen und

Berater passgenaue Lösungen anbieten – das steigert die Zufriedenheit und führt oft zum Abschluss.“

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4940016/Exzellente-Beratung-ist-kein-Zufall-Diese-Versicherer-ueberzeugen-im-Urteil-der-Kunden/>