



Am Bedarf des Kunden vorbei

Kompetenz allein reicht nicht aus, um Kunden auch gut zu beraten. Das ergab der aktuelle Test von Ausschließlichkeitsvermittlern von 15 Versicherern, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv durchführte. Trotz fachlich versierter Berater wurde die finanzielle Situation sowie der persönliche Versicherungsbedarf des Kunden häufig zu wenig berücksichtigt.

"Passte ein Lösungsvorschlag nicht optimal zum Bedarf des Kunden, lag die Ursache häufig auch darin begründet, dass die vorhergehende gezielte Analyse des Kundenanliegens insgesamt eher schwach war", kritisierte der Marktforschungsexperte weiter. Insbesondere beim Thema Altersvorsorge blieben die Gespräche lediglich an der Oberfläche. Auch die finanzielle Situation der Kunden wurde nicht immer gründlich analysiert. So spielte das aktuelle Einkommen der potenziellen Kunden in fast einem Drittel der Gespräche keine Rolle.

Positiv fiel die hohe Motivation der Versicherungsvermittler in gut 83 Prozent der Fälle auf. Auch Freundlichkeit wurde von den Beratern groß geschrieben. Sie verhielten sich hilfsbereit und verwendeten nur wenige Fachbegriffe, ohne diese zu erläutern. Häufiger Kritikpunkt waren allerdings Gesprächsunterbrechungen - in 26 Prozent der Fälle - etwa wenn der Vermittler während des Gesprächs einen Telefonanruf entgegennahm. Im Gesamtergebnis zeigten vier Anbieter eine sehr gute Beratungsleistung, elf schnitten gut ab.

Bild: © w.r.wagner / pixelio.de

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941641/am-bedarf-des-kunden-vorbei/>