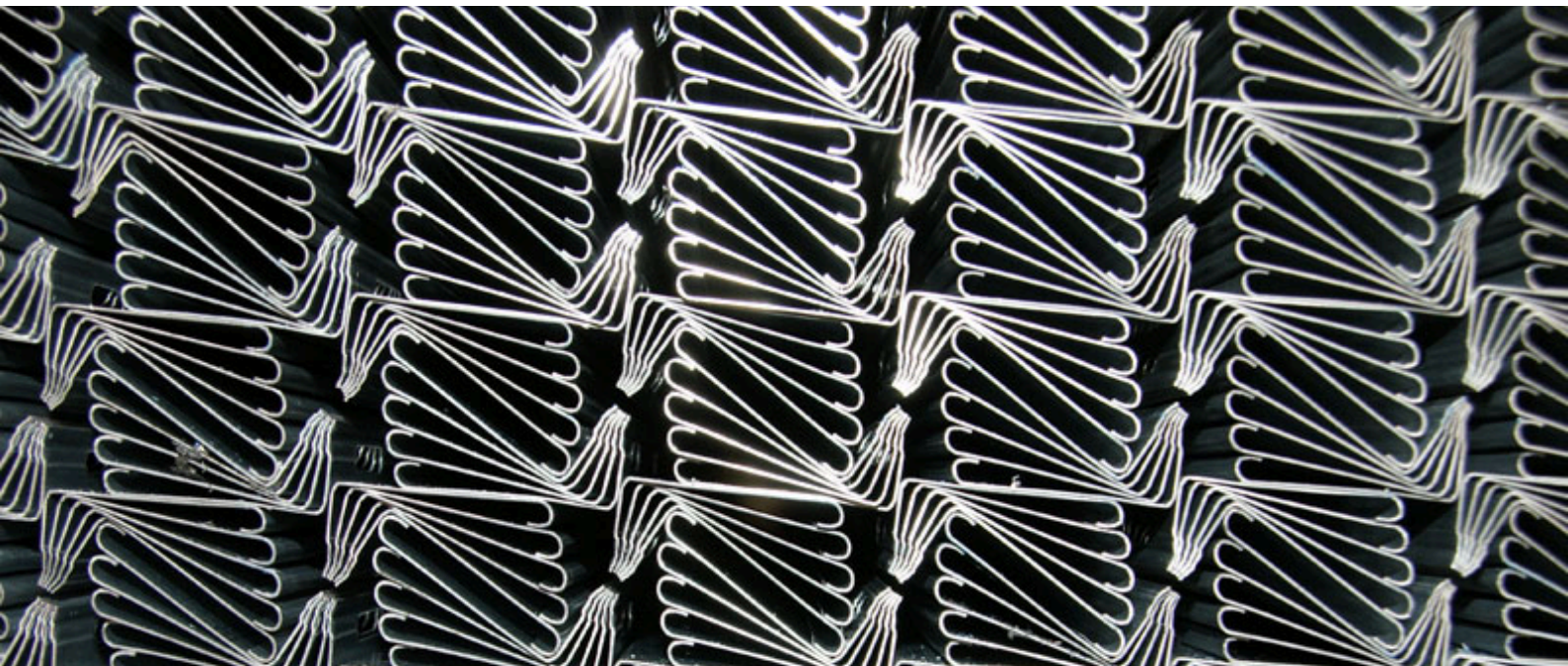




KMUs: Wer kümmert sich am besten um uns?

Die aktuelle Studie KUBUS Gewerbekunden hat bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) nachgefragt, wer am meisten für die Kundenbeziehung tut. Versicherungen lagen in der Bewertung im oberen Mittelfeld, wobei Unternehmen mit weniger als fünf Mitarbeitern weniger zufrieden sind als größere Unternehmen.

Dabei bewerten größere Unternehmen mit 21 bis 50 Mitarbeitern die Kundenorientierung durchweg besser als kleinere Unternehmen mit bis zu 5 Mitarbeitern. Uta Bokelmann, Client Manager bei MSR Insights führt dazu aus: „Hier scheinen professionellere Abläufe für einen klareren Prozess und damit für eine bessere Kundenbeziehung zu sorgen. Außerdem haben Entscheider in Unternehmen dieser Größe häufig nur zu anderen Entscheidern Kontakt und die Kundenbeziehungen sind homogener.“

Dies zeigt sich auch bei der Beurteilung der Kundenorientierung nach Branchen. Branchen mit eher kleineren Unternehmen und vielen eigenen individuellen Kundenkontakten zu Endkunden wie Baugewerbe und Dienstleistungen beurteilen die Kundenorientierung durchweg kritischer. Entscheider aus den Branchen Großhandel und Hersteller von Konsum- oder Investitionsgütern bewerten die Kundenorientierung deutlich positiver.

Wenn auch die Kundenorientierung in den untersuchten Wirtschaftsbereichen mit Werten zwischen 8,2 bis 7,1 auf einer 10er Skala aus Sicht der Gewerbekunden relativ eng beieinander liegt, so unterscheidet sich das Kundenurteil in Bezug auf die einzelnen Versicherungsunternehmen bei allen Kernetreibern sehr stark und es entsteht ein

differenziertes Bild: Bei der Gesamtzufriedenheit erreicht das beste Versicherungsunternehmen 58% und das schlechteste nur 31% vollkommen oder sehr zufriedene Kunden.

Die Ergebnisse stammen aus der gerade abgeschlossenen Studie KUBUS Gewerbekunden, die die Anforderungen von Unternehmen mit bis zu 50 Mitarbeitern an Versicherungsunternehmen untersucht. Zu diesem Zweck wurden über 1.500 Gewerbekunden repräsentativ befragt. KUBUS Gewerbekunden liefert detaillierte und relevante Vergleichswerte für die Top 11 Gewerbekundenversicherer, die jeweils mit mindestens 100 Fällen abgebildet werden. Die Studie liefert eine Standortbestimmung hinsichtlich Kundenzufriedenheit, Vertriebsperformance, Produktwahrnehmung, Marke und Prozessperformance bei Schaden- und Serviceprozessen.

Mit jeweils mindestens 100 Fällen werden im direkten Vergleich abgebildet: Allianz, AXA, ERGO, Generali, Gothaer, HDI, Öffentliche Versicherer, R+V, SIGNAL IDUNA, Württembergische und Zurich.

Bild: © Siegbert Pinger / pixelio.de

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941685/kmus-wer-kuemmert-sich-am-besten-um-uns/>