

## Schmaranzer KEG

### **Versicherungsmakler & Vermögensberater**



# GEMEINDEBEFRAGUNG GOSAU

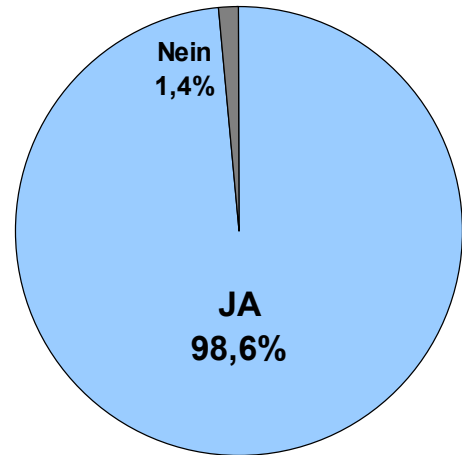
**JUNI 2006**

**AUSWERTUNG** per 24. Juli 2006

# 1. Dein Versicherungsmakler

## 1. BIST DU KUNDE IM BÜRO SCHMARANZER?

	Häufigkeit	Gültige Prozent
Ja	70	98,6
Nein	1	1,4
Total	71	

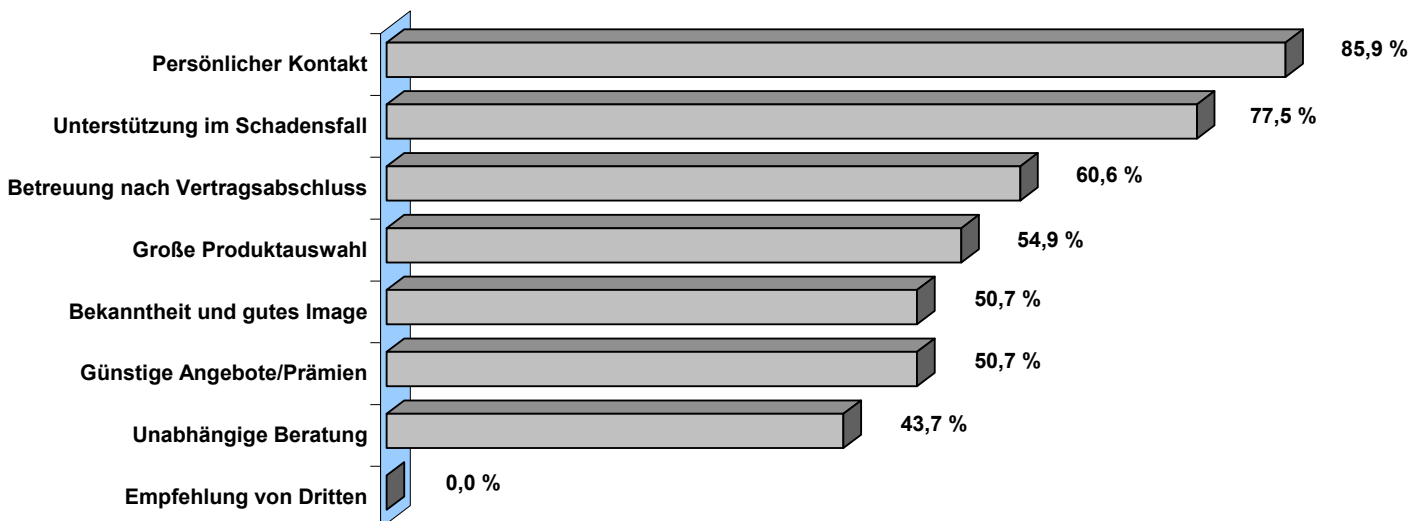


Für Kunden:

## 2. WARUM HAST DU DICH FÜR UNS ALS DEINEN PARTNER IN VERSICHERUNGS-FRAGEN ENTSCHIEDEN? (70 Bewerter)

Für Nicht-Kunden:

### WAS KÖNNTEN FÜR DICH GUTE GRÜNDE SEIN, UNS ZU BEAUFTRAGEN? (1 Bewerter)



Mehrfachnennungen berücksichtigt <sup>1</sup>	Nennungen	% Antworten	% Fälle
1. Persönlicher Kontakt	61	20,3 %	85,9 %
2. Kompetente Unterstützung im Schadensfall	55	18,3 %	77,5 %
3. Gute laufende Betreuung nach Vertragsabschluss	43	14,3 %	60,6 %
4. Große Auswahl an Versicherungs- und Vorsorgeprodukten	39	13,0 %	54,9 %
5. Bekanntheit und gutes Image des Unternehmens	36	12,0 %	50,7 %
6. Günstige Versicherungsangebote – niedrige Prämien	36	12,0 %	50,7 %
7. Unabhängige Beratung als Versicherungsmakler	31	10,3 %	43,7 %
8. Empfehlung von Dritten	0	0,0 %	0,0 %
	301	100,0 %	423,9 %

- Sonstiges:**
- Fachberatung in allen Versicherungsfragen
  - Verlässlichkeit
  - Jedes Jahr ein kurzes Gespräch über Neuerungen
  - „Thomas ist voll in Ordnung“

### 3. WAS ERWARTEST DU DIR VON (D)EINEM VERSICHERUNGSMAKLER?

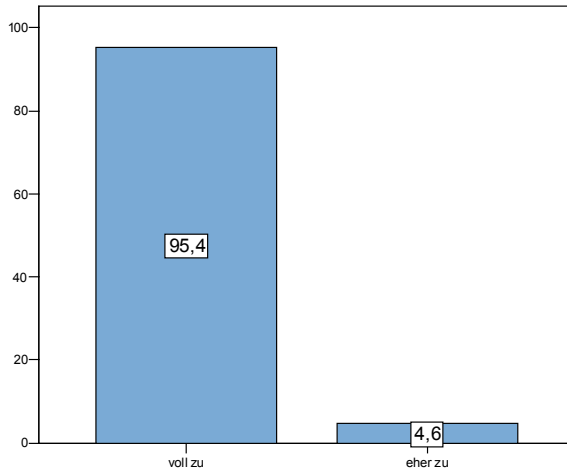
(1 – trifft voll zu bis 4 – trifft gar nicht zu)

Rang	Gültig	Mittelwert
1. Fachliche Kompetenz	65	1,05
2. Begleitung und Unterstützung im Schadensfall	66	1,06
3. Freundliche Berater und Mitarbeiter	68	1,12
4. Verständliche Beratung	61	1,13
5. Engagierte aktive Berater	63	1,22
6. Rasche und flexible Terminvereinbarung	61	1,28
7. Ständige Erreichbarkeit	66	1,29
8. Unabhängigkeit von Versicherungen/Produktanbietern	51	1,37
9. Laufende Betreuung während des Jahres	63	1,43
10. Regelmäßige Gespräche	47	1,96
11. Regelmäßige schriftliche Informationen	47	2,15

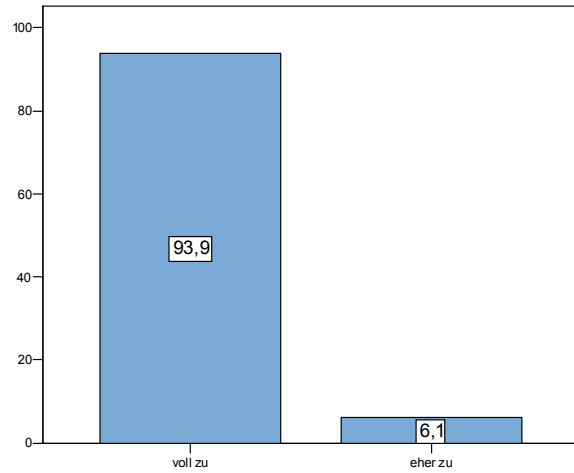
- Sonstiges:**
- Internetseite mit Neuerungen
  - Verständigung, wenn KFZ-Versicherung günstigere Angebote stellt

<sup>1</sup> siehe Legende am Ende der Auswertung

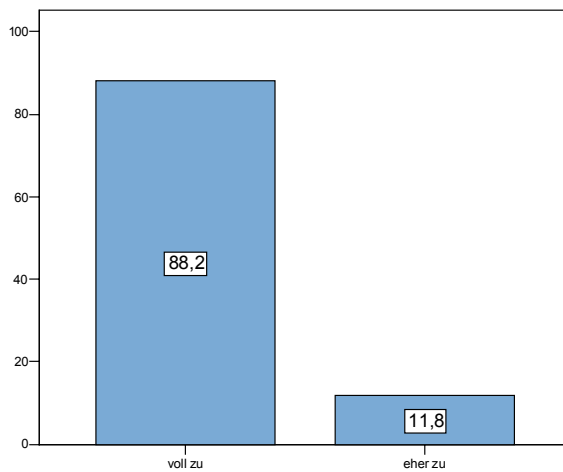
**Fachliche Kompetenz**



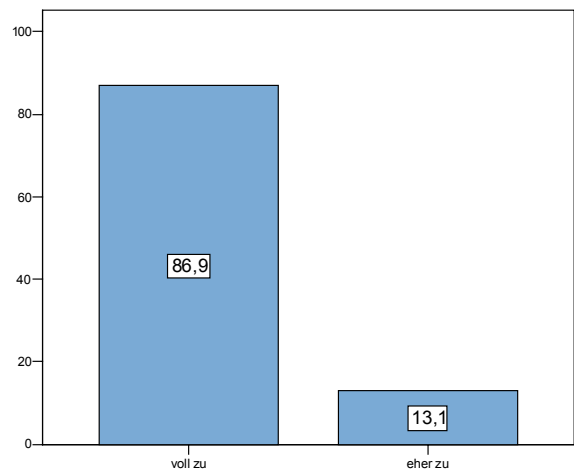
**Begleitung und Unterstützung im Schadensfall**



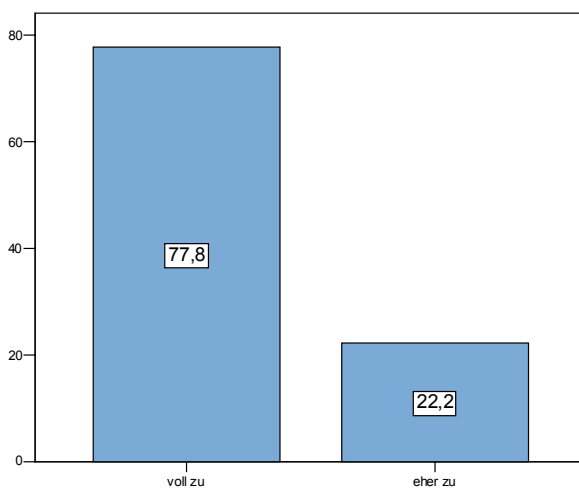
**Freundliche Berater und Mitarbeiter**



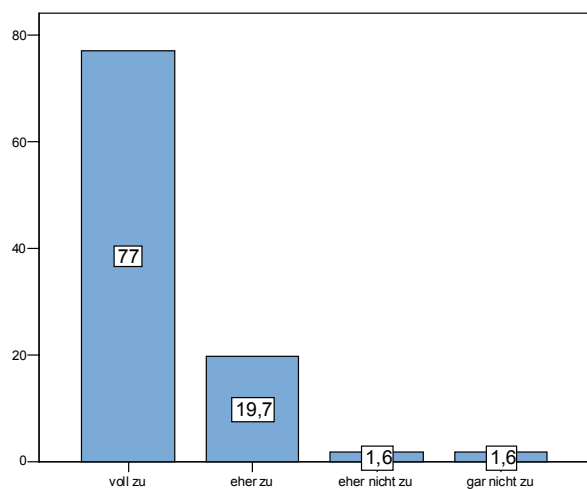
**Verständliche Beratung**



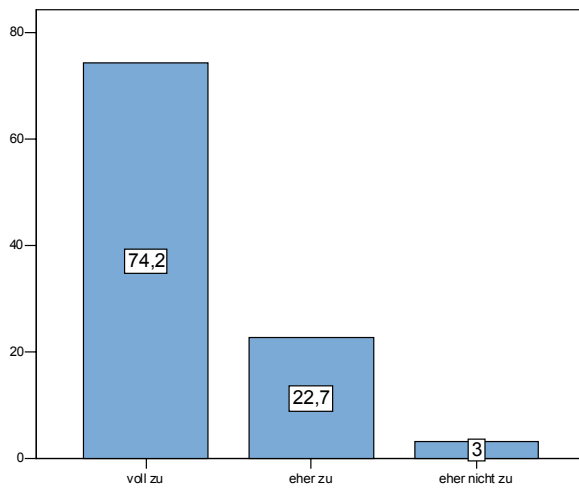
**Engagierte, aktive Berater**



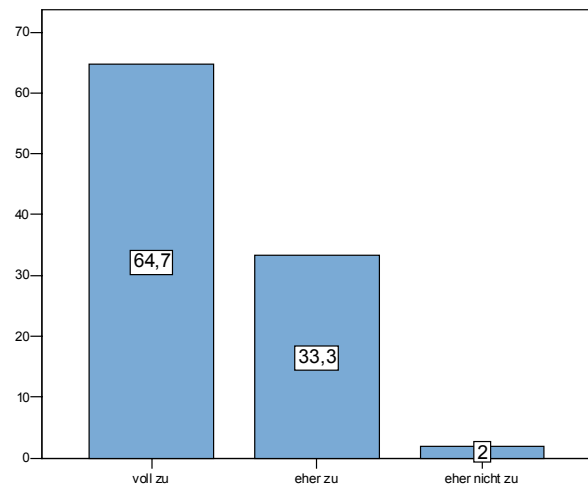
**Rasche und flexible Terminvereinbarung**



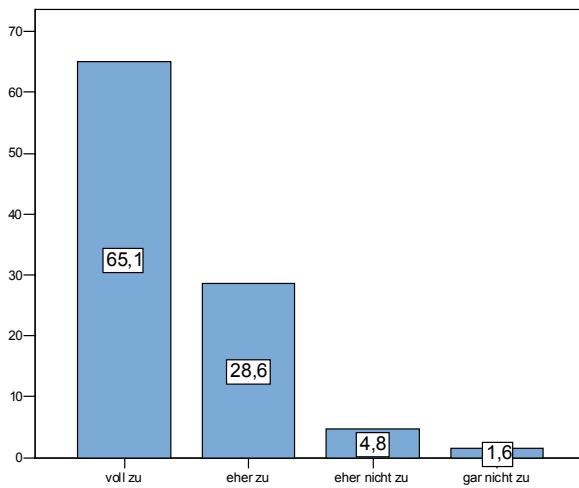
### Ständige Erreichbarkeit



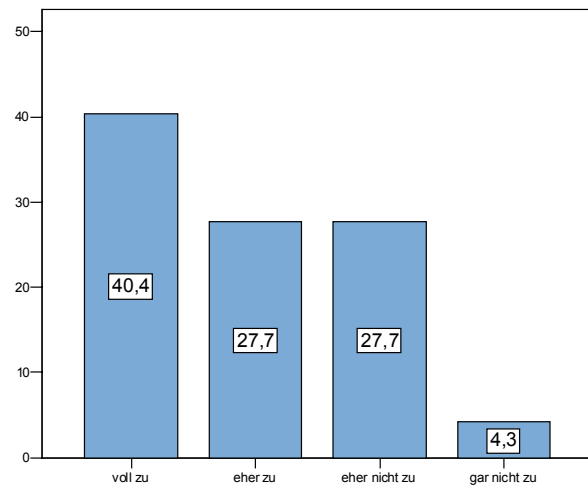
### Unabhängigkeit von Produkthanbietern



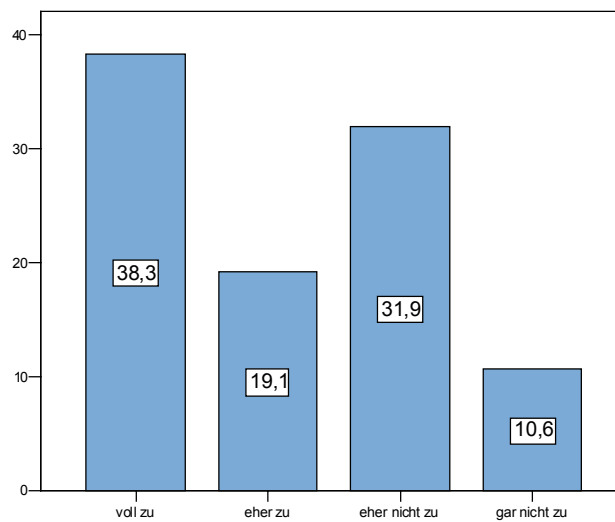
### Laufende Betreuung



### Regelmäßige Gespräche



### Regelmäßige schriftliche Information



## 2. Serviceangebot

### 4. WAS WÜRD DIR AN UNSEREM GEPLANTEN SERVICEKONZEPT BESONDERS GUT GEFALLEN? Bitte bewerte folgende Punkte nach ihrer Wichtigkeit für Dich persönlich:

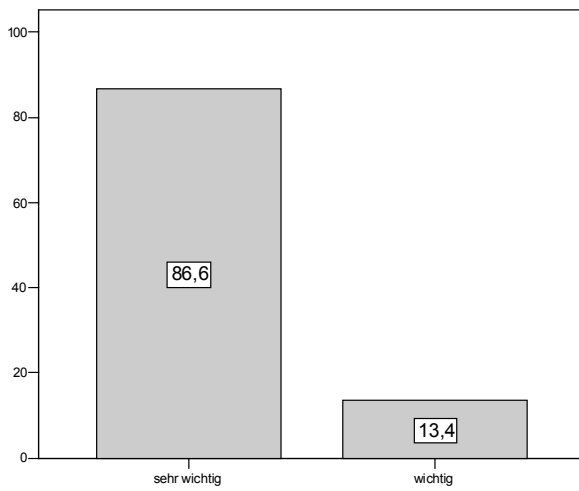
(1 – sehr wichtig bis 4 – völlig unwichtig)

Rang		Gültig	Mittelwert
1.	Komplette Abwicklung von Schadensfällen durch unser Büro und Vertretung meiner Ansprüche gegenüber den Versicherungen	67	1,13
2.	Genaue Untersuchung meiner bestehenden Verträge auf Verbesserungsmöglichkeiten	62	1,23
3.	Ein verlässlicher Ansprechpartner, der die Verantwortung für alle meine Versicherungen übernimmt	62	1,34
4.	Auswahl optimaler Versicherungslösungen aus dem großen Angebot der verschiedenen Versicherungsanstalten (spart Zeit und Mühen für Vergleiche)	59	1,44
5.	Regelmäßige Überprüfung der Versicherungsverträge durch unser Büro nach dem Vertragsabschluss	60	1,53
6.	Aufzeigen von fehlendem Versicherungsschutz	53	1,66
7.	Abdeckung meiner gesamten Risiken nach einem genauen und individuellen Konzept	53	1,70
8.	Umfassende und genaue Analyse meiner (Risiko-) Situation	53	1,74
9.	Regelmäßige Zusendung einer überschaubaren Polizzenübersicht mit den wichtigsten aktuellen Vertragsdaten	53	1,85
10.	Betreuung auch jener Verträge, die nicht durch unser Büro vermittelt wurden (Fremdverträge)	55	1,98
11.	Verwahrung und Verwaltung aller Versicherungspolizzen (auch meiner Fremdverträge)	54	2,20

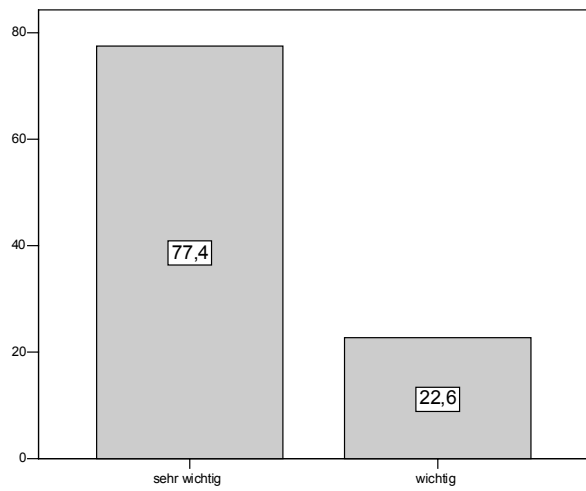
#### Ich würde mir noch zusätzlich wünschen:

- „Beitragsrückzahlung, wenn kein Schaden auftritt - das wäre super“ (1 – sehr wichtig)
- Anmerkungen: „Bin rund um zufrieden“, „Weiterhin zusammen arbeiten“

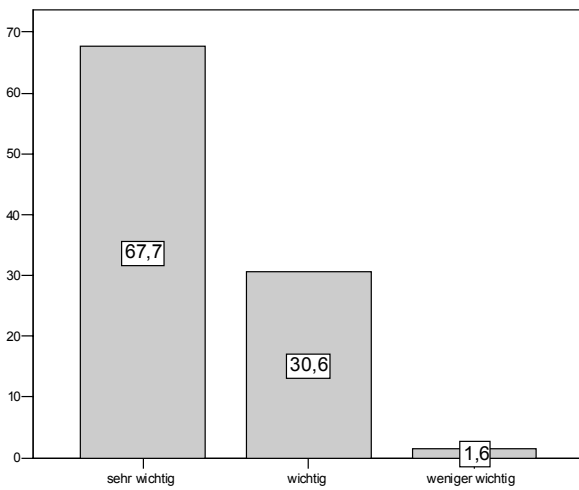
**Komplette Abwicklung von Schadensfällen**



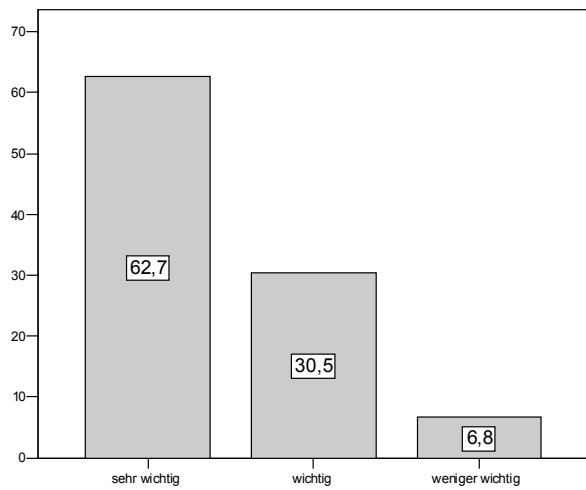
**Genaue Untersuchung meiner Verträge**



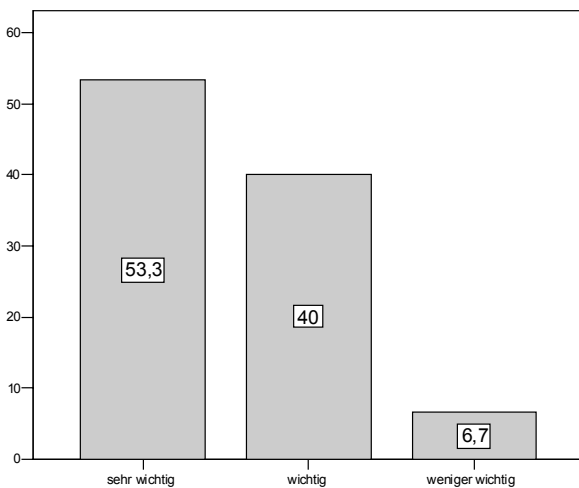
**Ein verlässlicher Ansprechpartner mit Verantwortung**



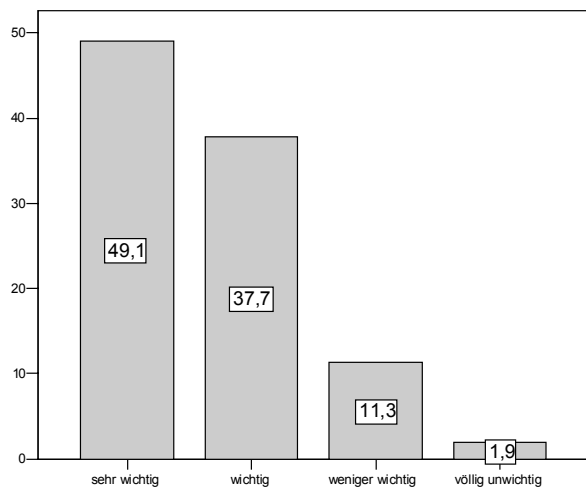
**Auswahl optimaler Versicherungslösungen**



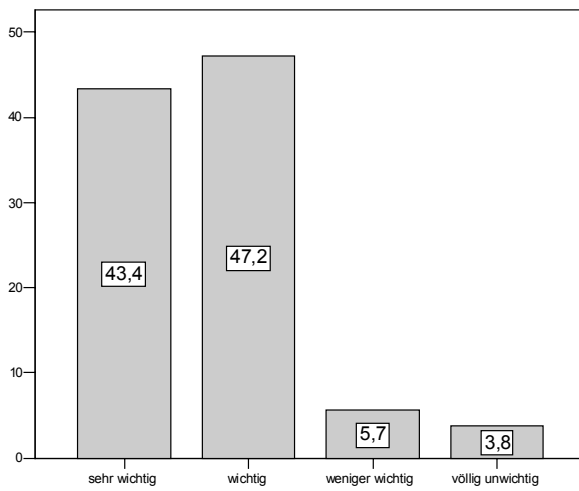
**Regelmäßige Überprüfung der Verträge**



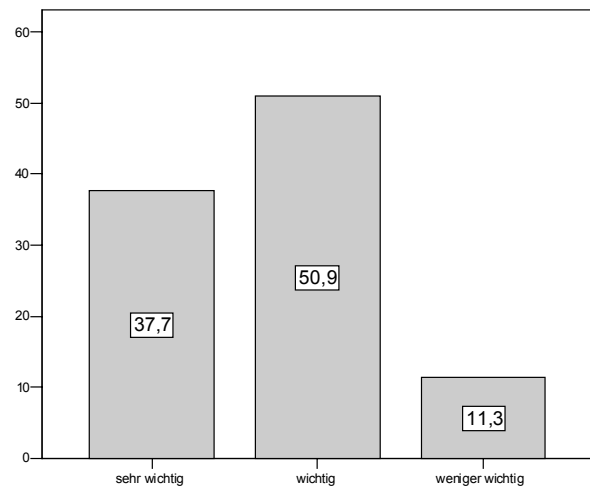
**Aufzeigen von fehlendem Versicherungsschutz**



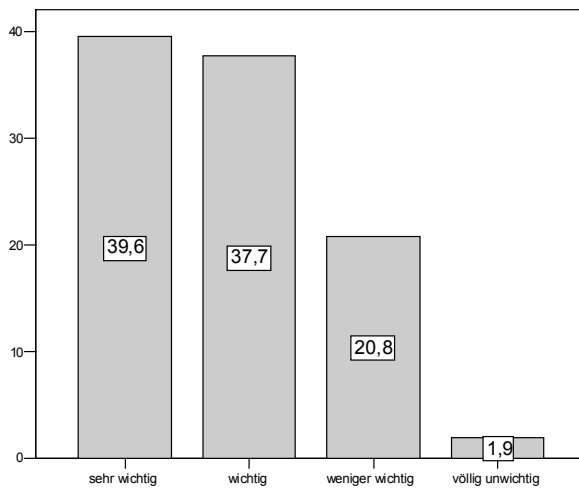
**Abdeckung meiner Risiken nach Konzept**



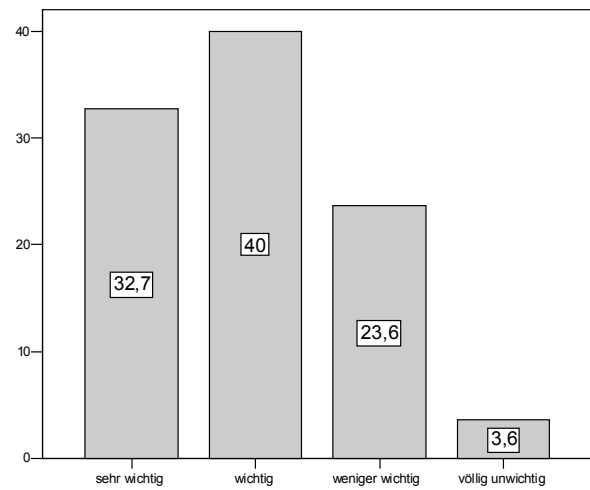
**Umfassende Analyse meiner Risikosituation**



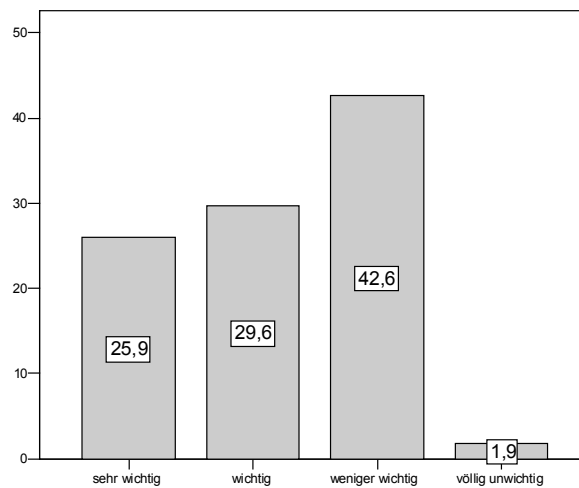
**Regelmäßige Übermittlung einer Polizzenübersicht**



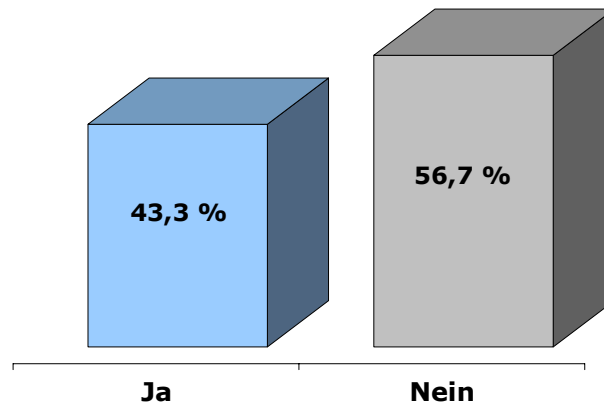
**Betreuung von Fremdverträgen**



**Verwaltung aller Versicherungspolizzen**



5. MÖCHTEST DU REGELMÄßIG EINEN FIXEN BETREUUNGSTERMIN MIT UNS?



	Häufigkeit	Gültige Prozent
<b>Ja, alle 3 Jahre</b>	<b>17</b>	<b>28,3</b>
<b>Ja, aber...</b>	<b>7</b>	<b>11,7</b>
alle 5 Jahre	4	
jedes Jahr	1	
alle 2 Jahre	1	
nur alle x Jahre (leer)	1	
<b>Ja, nach Vereinbarung</b>	<b>2</b>	<b>3,3</b>
<b>Nein</b>	<b>34</b>	<b>56,7</b>
Total	60	

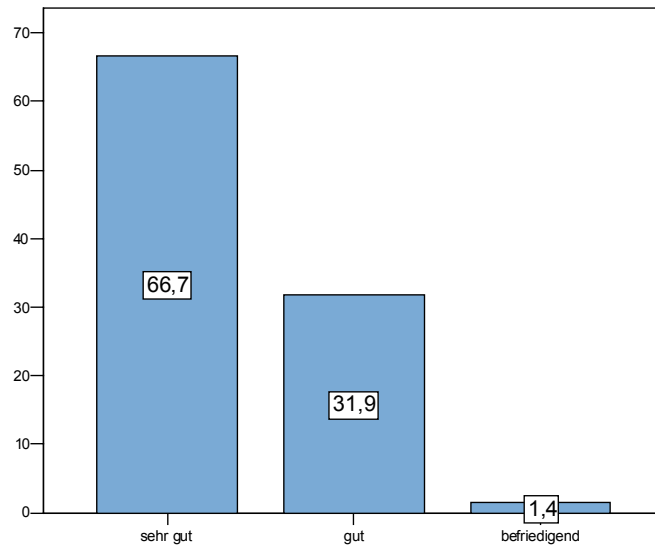
3. Wie zufrieden bist Du mit uns?

Schulnotensystem (von 1 – sehr gut bis 5 – nicht genügend)

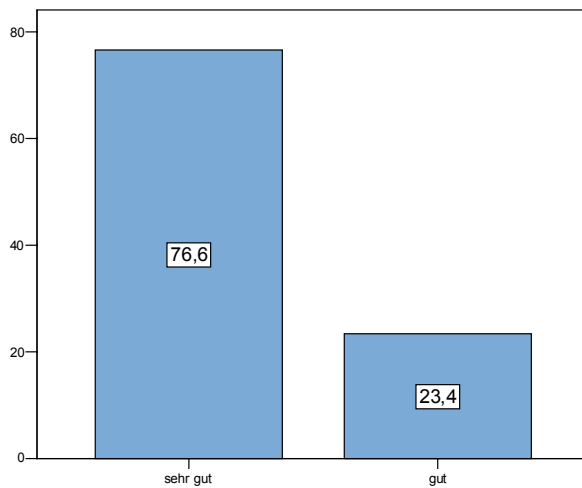
6. BERATUNG & KOMPETENZ

Rang		Gültig	Mittelwert
■	<b>Fühlst Du Dich von uns gut und ausführlich beraten?</b>	<b>69</b>	<b>1,35</b>
1.	Erscheint Dir unsere Beratung fachlich kompetent?	64	<b>1,23</b>
2.	Wie bewertest Du die Bearbeitung von Schadensfällen?	63	<b>1,24</b>
3.	Nehmen wir uns ausreichend Zeit für die Beratung?	64	<b>1,30</b>
4.	Ist die Beratung nachvollziehbar und verständlich?	62	<b>1,34</b>

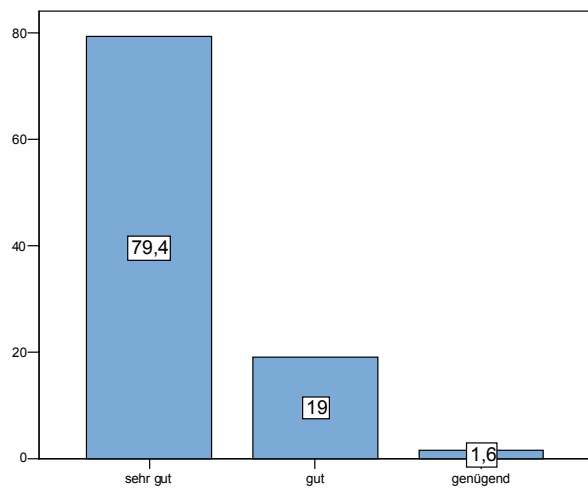
## Fühlst Du Dich gut und ausführlich beraten?



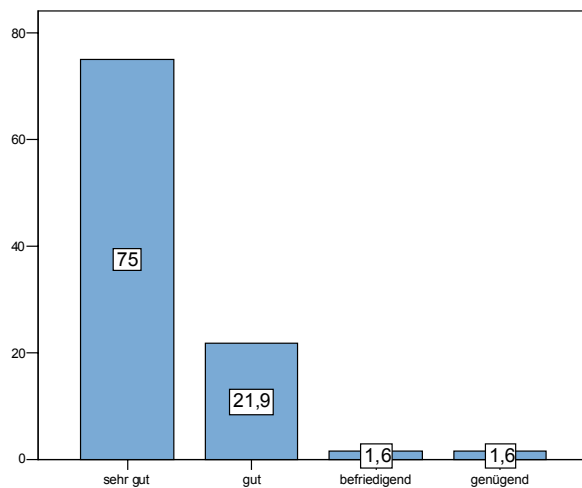
### Beratung fachlich kompetent



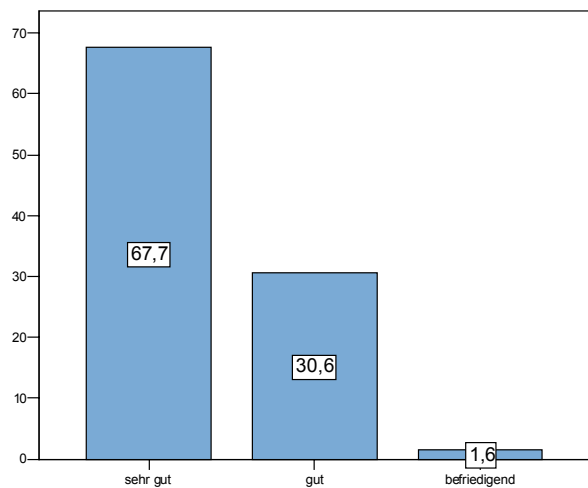
### Bearbeitung von Schadensfällen



### Ausreichend Zeit für Beratung



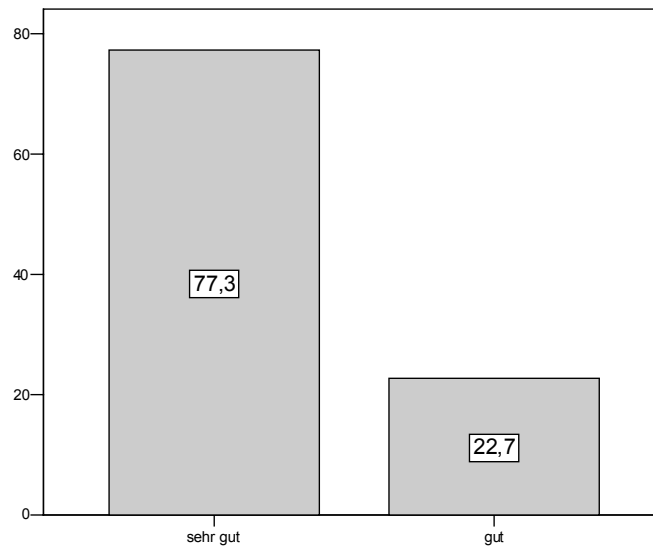
### Beratung nachvollziehbar und verständlich



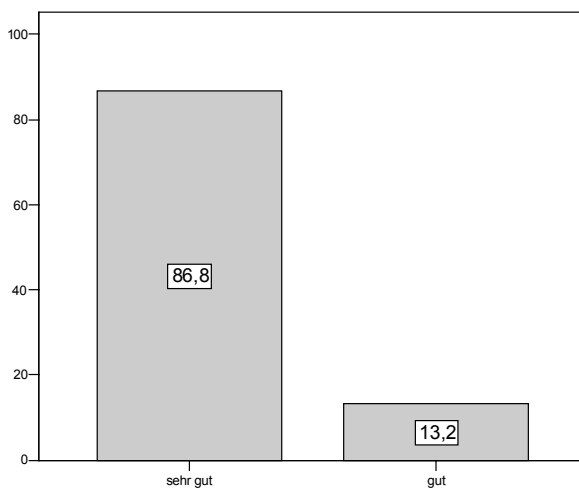
## 7. BETREUUNG & BEZIEHUNG

Rang		Gültig	Mittelwert
■	<b>Wie fühlst Du Dich als Kunde bei uns behandelt?</b>	<b>66</b>	<b>1,23</b>
1.	Das (Vertrauens-)Verhältnis zu uns empfindest Du als...	68	1,13
2.	Ist die Terminvereinbarung unkompliziert, rasch und flexibel?	62	1,19
3.	Gehen wir auf Deine Wünsche und Bedürfnisse ein?	61	1,34
4.	Wie empfindest Du die Qualität der Betreuung?	64	1,36
5.	Sind wir engagiert und aktiv?	63	1,41
6.	Das Ausmaß der laufenden Betreuung beurteilst Du als...	60	1,60

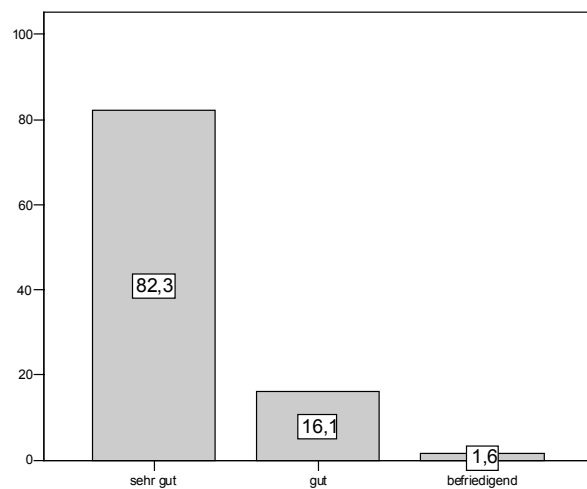
Wie fühlst Du Dich als Kunde behandelt?



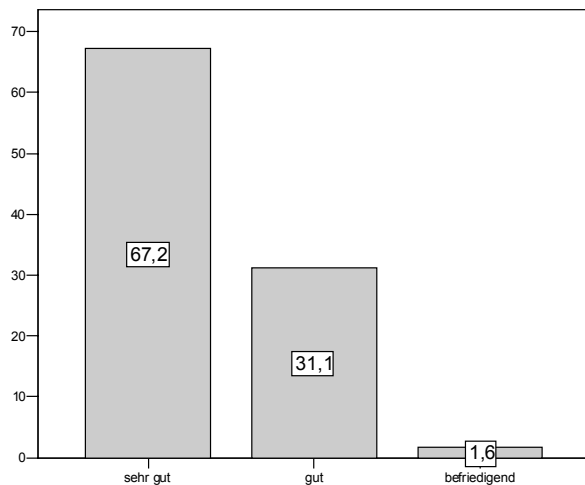
Vertrauensverhältnis



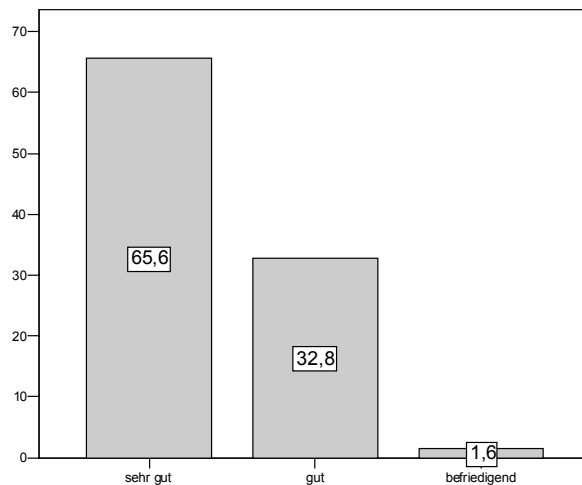
Terminvereinbarung unkompliziert, rasch und flexibel



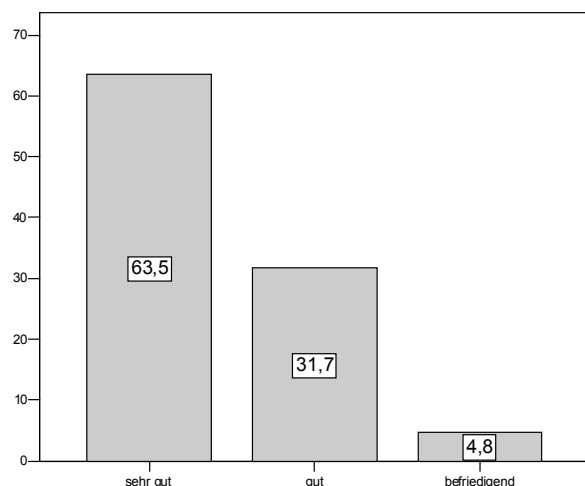
Eingehen auf Wünsche und Bedürfnisse



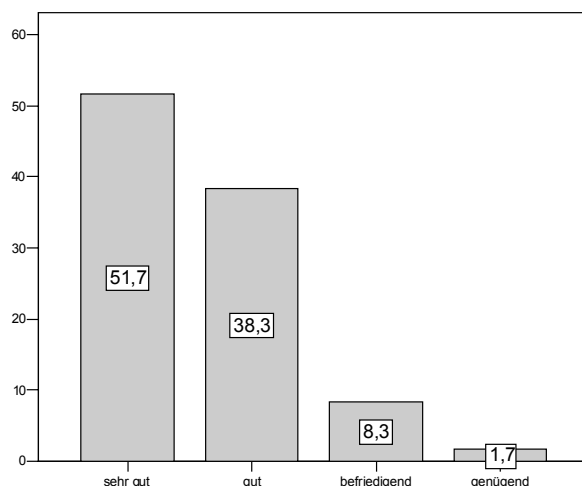
Qualität der Betreuung



Sind wir engagiert und aktiv



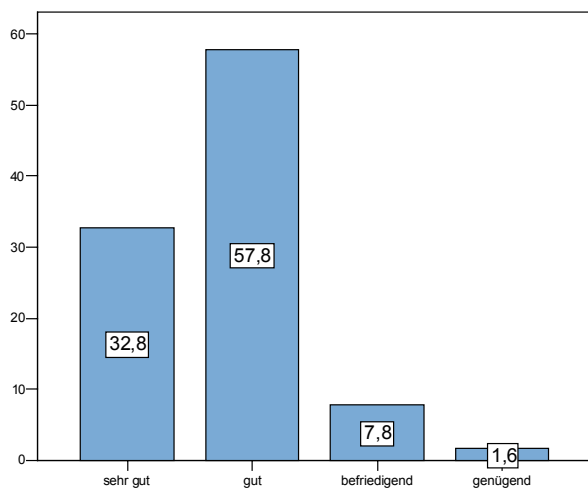
Ausmaß der laufenden Betreuung



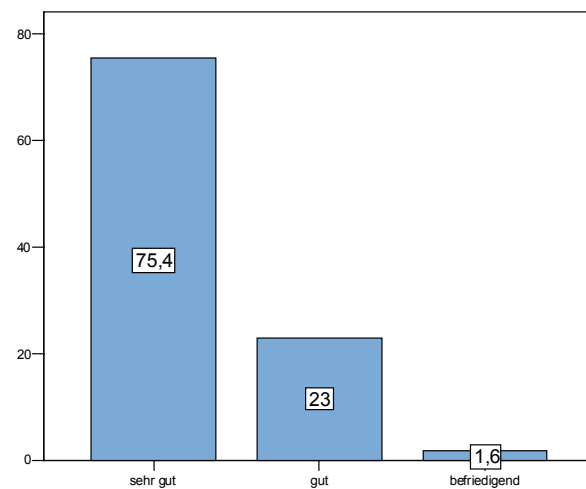
## 8. INFORMATION & KOMMUNIKATION

Rang		Gültig	Mittelwert
■	<b>Wie gut fühlst Du Dich von uns generell informiert?</b>	<b>64</b>	<b>1,78</b>
1.	Wirst Du bei Bedarf verlässlich und rasch zurückgerufen?	61	1,26
2.	Die Beantwortung von Emails funktioniert..	20	1,35
3.	Wie beurteilst Du den Schriftverkehr von/mit uns?	52	1,46
4.	Die telefonische Kommunikation bewertest Du als...	63	1,49
5.	Weißt Du über den aktuellen Stand der Schadenbearbeitung ausreichend Bescheid?	55	2,09

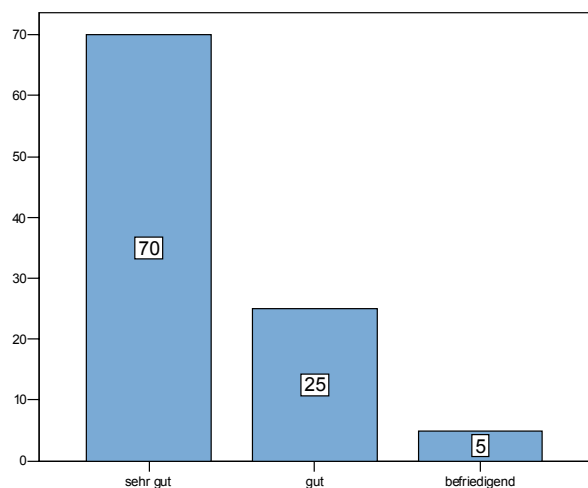
### Wie gut fühlst Du Dich von uns informiert?



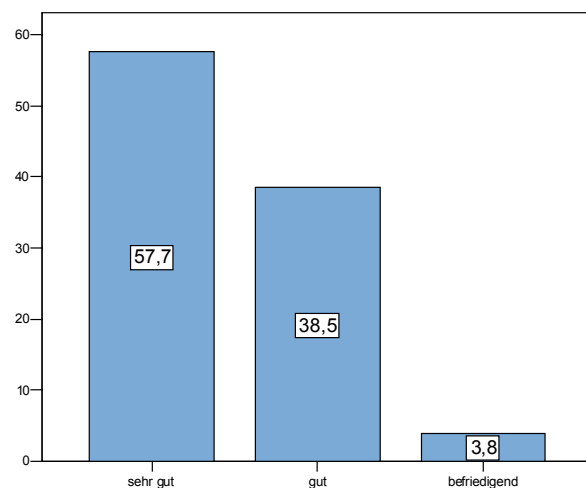
### Verlässlicher und rascher Rückruf



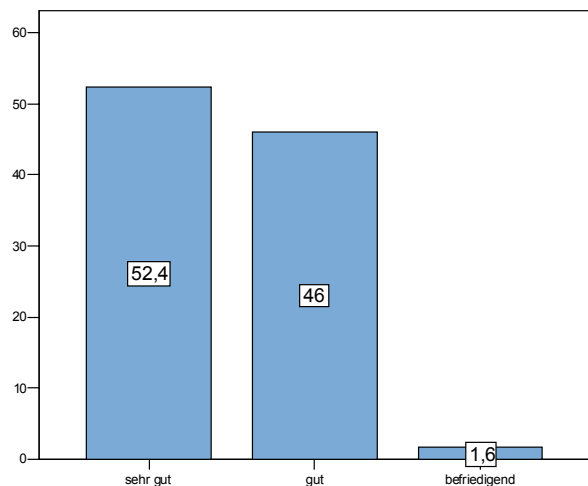
### Beantwortung von Emails



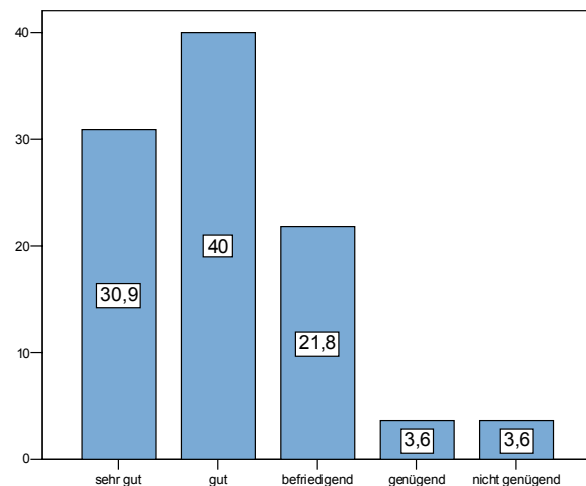
### Schriftverkehr



### Telefonische Kommunikation



### Aktueller Stand der Schadenbearbeitung



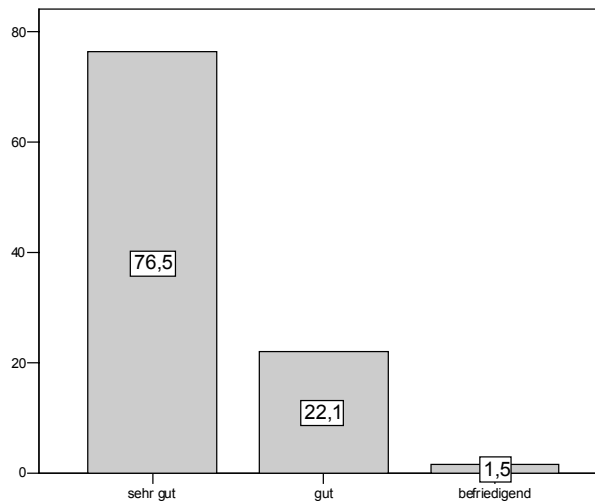
## 9. ERREICHBARKEIT

	Gültig	Mittelwert
<b>Sind wir für Dich gut erreichbar, wenn Du uns brauchst?</b>	<b>68</b>	<b>1,25</b>
Wie bewertest Du unseren Büro-Standort? (Räumlichkeiten, Parkplätze, Erreichbarkeit etc.)	70	<b>1,44</b>
Sind unsere Büro-Öffnungszeiten ausreichend? Mo, Di, Do: 8-12 und 13-18 Uhr    Mi: 8-12 Uhr    Fr: 8-12 und 13-16 Uhr	67	<b>1,42</b>

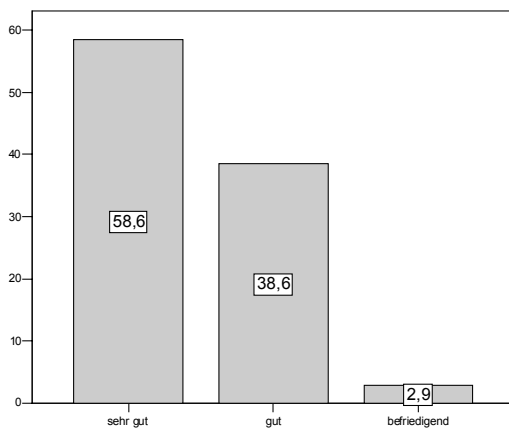
### Deine Verbesserungsvorschläge für unser Büro und unsere Erreichbarkeit:

- Die verschiedenen Öffnungszeiten kann man sich kaum merken [2 x]
- Gebührenfreie Nummer: 0800/.... [2 x]
- Fixe Öffnungszeiten Mo-Fr von 8:00-16:00
- Bereitschaft zur Bekanntgabe einer Diensthandynummer?
- Notrufnummer (Unfall – Wochenende)
- Hotline für kurze Tipps im Schadensfall
- Räumlichkeit kundenorientierter – Privatsphäre nach 18.00 Uhr

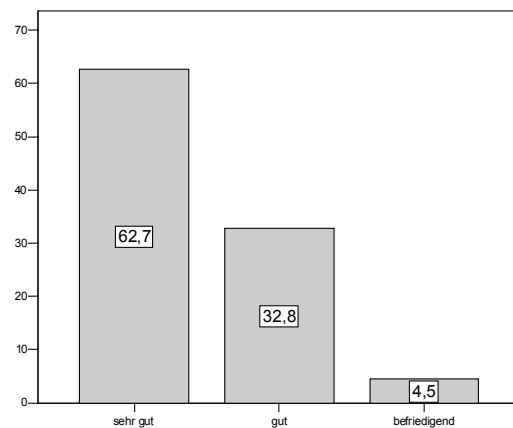
Sind wir für Dich gut erreichbar?



Wie bewertest Du unseren Bürostandort?



Sind unsere Büro-Öffnungszeiten ausreichend?



## 4. Was wir Dich noch unbedingt fragen wollen...

---

### 10. WO LIEGEN DEINER MEINUNG NACH UNSERE STÄRKEN?

#### Arbeitsweise [15 x]

- Ehrlichkeit [4 x]
- unkompliziert [2 x]  
bei evt. Schäden = Sicherheit
- in der Individualität
- fleißig
- geradlinig
- hilfsbereit
- immer bemüht
- nie aufdringlich
- sachlich
- souverän
- unabhängig

#### Beratung [9 x]

- (gute) Beratung [6 x]
- Beratung auch außerhalb der Öffnungszeiten
- Ausführliche Beratung
- Persönliche Beratung

#### Kundenkontakt [8 x]

- Freundlichkeit [5 x]
- Sehr gutes Eingehen auf Bedürfnisse u. Wünsche
- Kundennähe
- Kundenorientierung

#### Kompetenz [7 x]

- Kompetenz allgemein [4 x]
- fachliche Kompetenz, Fachwissen [3 x]

#### Erreichbarkeit [5 x]

- Ständige/gute Erreichbarkeit [4 x]
- Sofortige Erreichbarkeit

#### Örtliche Nähe [5 x]

- Örtliche Nähe [3 x]
- in der einheimischen Beziehung [2 x]

#### Tempo [5 x]

- (Sehr) schnell, Geschwindigkeit [3 x]
- Sofortige Hilfe bei Unwissenheit
- Rasche Termine

#### Verlässlichkeit [5 x]

- Verlässlichkeit / Zuverlässigkeit [5 x]

#### Persönlicher Kontakt [4 x]

- (Guter) persönlicher Kontakt [3 x]
- Persönlichkeit

- |                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>Produkte / Angebot [4 x]</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vertragspartner mehrerer Versicherungen</li><li>• Auswahlmöglichkeit</li><li>• Auto</li><li>• Lebensversicherungen</li></ul> |  |
| <b>Betreuung [3 x]</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuung [2 x]</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Service</li></ul>            |
| <b>Team [3 x]</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• im Team [2 x]</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seniorchef Herbert</li></ul> |
| <b>Sonstiges [1 x]</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• in der Allgemeinheit</li></ul>   |  |

## 11. IN WELCHEN BEREICHEN SIEHST DU NOCH SCHWÄCHEN BZW. VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN?

- Auflösung und Veränderung aller Verträge
- Vertretung bei Schadensfällen
- Büroräume sind recht beengt
- Homepage: Mehr Information über das Internet
- Information "Was ist wichtig bei:" Urlaub im Ausland, Unfall ... Kurzfassung (A4 Zettel)
- Mittels kleinen Präsenten die Firma noch besser präsentieren
- Öfters sehen lassen in der Öffentlichkeit (Herbert lässt nach – doch mit 60 darf er das)

## 12. WAS MÖCHTEST DU UNS SONST NOCH GERNE SAGEN?

### Konkrete Hinweise:

### Maklergebühr:

- Abschaffung der Maklergebühr
- Eine Maklergebühr von € 44.- ist zwar rechtlich möglich, aber am Land unüblich und extrem überhöht
- Ich finde die Maklergebühr von € 45.- eindeutig zu hoch. € 20.- wären ok
- Maklergebühr zu hoch, weil die Versicherung sowieso mit bestehenden Verträgen verdient.
- Kann man ohne weiteres eine Versicherung auflösen und eine andere die besser u. günstiger ist abschließen?

## Allgemeine Anmerkungen:

- Ich möchte auf kompetentes u. langjähriges Wissen von Herbert nur ungern verzichten
- ... dass man gerne einen Kaffee angeboten bekommen möchte

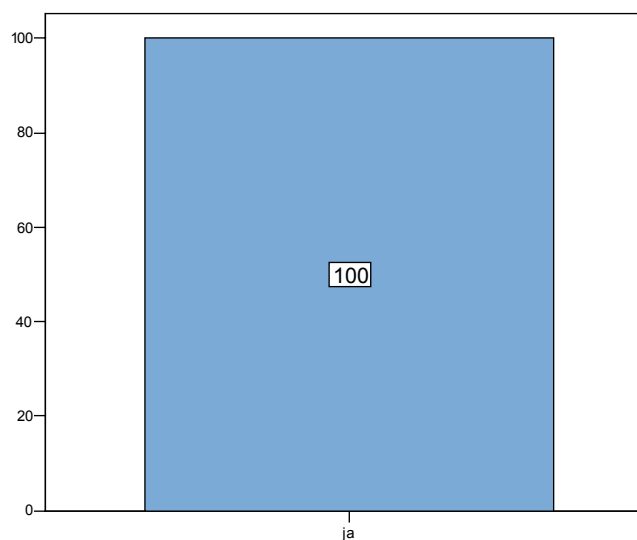
## Persönliche Nachrichten:

- Weiter so [2 x]
- Bleibt so wie ihr seid, Danke [2 x]
- Einfach Spitze!
- Gut, dass die Jungen weiter machen
- Alles Gute dem jungen Team
- Auf weiterhin gute Zusammenarbeit - Danke
- Danke für die unkomplizierte Zusammenarbeit
- Ich bin froh, dass es euch in Gosau gibt - Danke
- Alles Gute für die Zukunft
- Alles Gute zum 60er und 30er

## 13. WÜRDEST DU UNS MIT GUTEM GEWISSEN WEITEREMPFEHLEN?

	Häufigkeit	Gültige Prozent
<b>Ja</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>
Fehlend	2	
Total	71	

### Würdest Du uns mit gutem Gewissen weiterempfehlen?



## ANHANG

### Statistik / Rücklaufquote

Anzahl – Aussendungen	693
Erhaltene Antworten	71
<b>= Erreichte Rücklaufquote</b>	<b>10,25 %</b>

### Legende – Mehrfachantworten

#### zu Frage 2

**% Antworten** = Prozentueller Anteil gemessen an den gesamten Bewertungen zu dieser Frage nicht aussagekräftig  
Basis = Gesamtbewertungen aller Punkte

**% Fälle** = aussagekräftiger Prozentsatz:  
„Dieser Punkt wurde von x % der Bewerter genannt“  
Basis = gültige Bewertungen, kleiner/gleich 71