

1. Dein Versicherungsmakler

1. Bist Du Kunde im Büro Schmaranzer?

Ja



Nein



2. Warum hast Du Dich für uns als Deinen Partner in Versicherungsfragen entschieden?



Was könnten für Dich gute Gründe sein, uns zu beauftragen?



Mehrere Kreuze möglich

- Große Auswahl an Versicherungs- und Vorsorgeprodukten
- Unabhängige Beratung als Versicherungsmakler
- Günstige Versicherungsangebote – niedrige Prämien
- Gute laufende Betreuung nach Vertragsabschluss
- Kompetente Unterstützung im Schadensfall
- Bekanntheit und gutes Image des Unternehmens
- Persönlicher Kontakt
- Empfehlung von Dritten
- Sonstiges: _____

3. Was erwartest Du Dir von (D)einem Versicherungsmakler?

	... trifft auf mich:	voll zu	eher zu	eher nicht zu	gar nicht zu
■	Fachliche Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Engagierte, aktive Berater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Unabhängigkeit von Versicherungen / Produkthanbietern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Laufende Betreuung während des Jahres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Verständliche Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Regelmäßige Gespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Begleitung und Unterstützung im Schadensfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Ständige Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Freundliche Berater und Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Regelmäßige schriftliche Information (zB Kundenzeitung, Briefe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■	Rasche und flexible Terminvereinbarung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich erwarte mir noch:

2. Serviceangebot

Wir wollen unsere Dienstleistungen verstärken und noch mehr an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen, damit diese daraus den bestmöglichen Nutzen haben.

4. Was würde Dir an unserem geplanten Servicekonzept besonders gut gefallen? Bitte bewerte folgende Punkte nach ihrer Wichtigkeit für Dich persönlich:

... ist / wäre für mich:	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	völlig unwichtig
■ Genaue Untersuchung meiner bestehenden Verträge auf Verbesserungsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Umfassende und genaue Analyse meiner (Risiko-) Situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Abdeckung meiner gesamten Risiken nach einem genauen und individuellen Konzept	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Aufzeigen von fehlendem Versicherungsschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Auswahl optimaler Versicherungslösungen aus dem großen Angebot der verschiedenen Versicherungsanstalten (spart Zeit und Mühen für Vergleiche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Betreuung auch jener Verträge, die nicht durch unser Büro vermittelt wurden (Fremdverträge)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Komplette Abwicklung von Schadensfällen durch unser Büro und Vertretung meiner Ansprüche gegenüber den Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Verwahrung und Verwaltung aller Versicherungspolizzen (auch meiner Fremdverträge)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Regelmäßige Zusendung einer überschaubaren Polizzenübersicht mit den wichtigsten aktuellen Vertragsdaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Regelmäßige Überprüfung der Versicherungsverträge durch unser Büro nach dem Vertragsabschluss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Ein verlässlicher Ansprechpartner, der die Verantwortung für alle meine Versicherungen übernimmt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Ich würde mir noch zusätzlich wünschen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Möchtest Du regelmäßig einen fixen Betreuungstermin mit uns?

- Ja, alle 3 Jahre Ja, aber nur alle ___ Jahre Nein

... ab hier bitten wir noch unsere Kunden, unser Büro zu bewerten!

3. Wie zufrieden bist Du mit uns?

Bitte beurteile uns in folgenden Bereichen nach dem Schulnotensystem:

Wir sind darin...	1 sehr gut	2 gut	3 befriedi- gend	4 genügend	5 nicht genügend
6. Beratung & Kompetenz					
Fühlst Du Dich von uns gut und ausführlich beraten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erscheint Dir unsere Beratung fachlich kompetent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist die Beratung nachvollziehbar und verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nehmen wir uns ausreichend Zeit für die Beratung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewertest Du die Bearbeitung von Schadensfällen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Betreuung & Beziehung					
Wie fühlst Du Dich als Kunde bei uns behandelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie empfindest Du die Qualität der Betreuung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Ausmaß der laufenden Betreuung beurteilst Du als...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind wir engagiert und aktiv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehen wir auf Deine Wünsche und Bedürfnisse ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist die Terminvereinbarung unkompliziert, rasch und flexibel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das (Vertrauens-)Verhältnis zu uns empfindest Du als...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Information & Kommunikation					
Wie gut fühlst Du Dich von uns generell informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die telefonische Kommunikation bewertest Du als...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wirst Du bei Bedarf verlässlich und rasch zurückgerufen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilst Du den Schriftverkehr von/mit uns?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Beantwortung von Emails funktioniert...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weißt Du über den aktuellen Stand der Schadenbearbeitung ausreichend Bescheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eure Meinung ist uns wichtig! Jede Antwort zählt!



Tradition mit Fortschritt

Wir sind darin...	1 sehr gut	2 gut	3 befriedigend	4 genügend	5 nicht genügend
9. Erreichbarkeit					
Sind wir für Dich gut erreichbar, wenn Du uns brauchst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie bewertest Du unseren Büro-Standort? (Räumlichkeiten, Parkplätze, Erreichbarkeit etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

10. Wo liegen Deiner Meinung nach unsere Stärken?

11. In welchen Bereichen siehst Du noch Schwächen bzw. Verbesserungsmöglichkeiten?

12. Was möchtest Du uns sonst noch gerne sagen?

13. Würdest Du uns mit gutem Gewissen weiterempfehlen?

Ja Nein

Bitte schickt den Fragebogen bis 30. Juni an uns zurück oder gebt ihn einfach im Büro bei uns ab.

Herzlichen Dank für Eure Zeit und Eure großartige Unterstützung!

Herbert und Thomas Schmaranzer samt Team