



16.10.2014
PRESSEMITTEILUNG

Umfrage der Generali Versicherungen zum Schadenmanagement in der Versicherungsbranche III

Personal der Versicherer: Die Kompetenz entscheidet

München – Freundlich, zuverlässig, sachverständig: Die Mitarbeiter sind ein zentrales Aushängeschild der Versicherer und haben großen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Im dritten Teil ihrer Umfrage Schadenmanagement gehen die Generali Versicherungen der Frage nach, wie zufrieden die Bevölkerung mit dem Personal der Versicherer ist und auf welche Eigenschaften die Bevölkerung am meisten Wert legt.

Ein zentrales Ergebnis: Die Kompetenz/fachliche Qualifikation des Personals ist den Befragten am wichtigsten. 97,7 Prozent aller Befragten bezeichneten diese Eigenschaft als sehr wichtig bzw. wichtig. Es folgen Hilfsbereitschaft (93,2 %) und Engagement (86,5 %) der Mitarbeiter. Eine individuelle Beratung durch die Mitarbeiter ist 83,5 Prozent sehr wichtig bzw. wichtig, ihre Motivation 81,6 Prozent. 80,5 Prozent bezeichneten das Einfühlungsvermögen des Personals als sehr wichtig bzw. wichtig. *„Die Assekuranz investiert viel in das Fachwissen ihrer Mitarbeiter – zu Recht, wie die Umfrageergebnisse zeigen. Auf Kompetenz und Qualifikation legen Kunden ganz besonders großen Wert“*, erläutert Dr. Monika Sebold-Bender, Vorstand Komposit und Schaden der Generali Versicherungen.

Für Medienanfragen:
Christian Krause
Telefon: 089 5121-2283
Telefax: 089 5121-1045
E-Mail: christian.krause@generali.com

Generali Versicherung AG
Adenauerring 7
81737 München
Telefon: 089 5121-0
Telefax: 089 5121-1000

service@generali.com
www.generali.de

GROS DER BEVÖLKERUNG MIT MITARBEITERN DER ASSEKURANZ ZUFRIEDEN

Bei einem Blick auf die Zufriedenheit der Befragten mit den Mitarbeitern der Versicherer zeigt sich ein überwiegend positives Bild: Mehr als jeder achte Befragte mit einem Schadenfall in den letzten fünf Jahren (81,5 %) gab an, dass er mit der Kompetenz/fachlichen Qualifikation des Personals sehr zufrieden bzw. zufrieden ist. Bei der Freundlichkeit erklärten dies sogar 87,6 Prozent. 79,6 Prozent der Befragten mit einem Schadenfall in den letzten fünf Jahren sagten, dass sie mit der Flexibilität bei Beratungszeiten/Terminvereinbarungen des Personals sehr zufrieden bzw. zufrieden waren. Jeweils 77 Prozent gaben dies beim Engagement bzw. der individuellen Beratung an. Den geringsten Zufriedenheitswert erreichte das Einfühlungsvermögen der Mitarbeiter (73,3 %).

Gleichzeitig ergab die Umfrage, dass die Assekuranz-Mitarbeiter im Ernstfall Kunden überwiegend gut unterstützen. 84,9 Prozent der Befragten mit einem Schadenfall in den letzten fünf Jahren sagten, dass ihnen im Schadenfall sofort weitergeholfen wurde. *„Mit diesen Zahlen kann die Assekuranz sehr zufrieden sein. Sie zeigen, dass die Kunden von den Mitarbeitern, die eine wichtige Komponente bei der Frage der Kundenzufriedenheit darstellen, ein alles in allem positives Bild haben“*, so Sebold-Bender.

DIE UMFRAGE SCHADENMANAGEMENT

Die Umfrage Schadenmanagement der Generali Versicherungen untersucht die Zufriedenheit der Bevölkerung mit den Themen Schadenregulierung und Versicherungen allgemein. Dafür hat das unabhängige Markt- und Sozialforschungsinstitut USUMA GmbH insgesamt 1.005 Bundesbürger im Frühjahr 2014 anhand einer repräsentativen Telefonumfrage befragt. 541 der befragten Bundesbürger hatten in den letzten fünf Jahren einen Schadenfall mit Versicherungskontakt. Das Magazin zur Umfrage sowie weiteres Informationsmaterial wie Pressemitteilungen, einen Audiobeitrag, Grafiken und Bilder finden sich im Internet unter www.generali-schadenumfrage.de.



GENERALI Versicherungen

Die Generali Versicherungen, München (www.generali.de), gehören mit Beitragseinnahmen von 6,1 Milliarden Euro und 6 Millionen Kunden zu Deutschlands größten Erstversicherern. Durch seinen Multikanalvertrieb bietet das Unternehmen bedarfsorientierte Angebote gleichermaßen für Privat- und Firmenkunden. Es verwaltet Kapitalanlagen in Höhe von über 41 Milliarden Euro und ist ein Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe.