

## Produktinformation

# Kundenzufriedenheit Versicherungsberater - Kunde



Zufriedene Kunden sind heute kein Garant mehr für eine langjährige Kundenbeziehung. Wissen Sie, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihrer Beratung und Ihrem Service sind?

Wie tragfähig Ihre Beziehung zum Kunden ist, wenn es einmal zum Schadenfall oder einer Beschwerde kommt?

Der Fragebogen beinhaltet insgesamt 19 geschlossene und 2 offene Fragen zu den Themenfeldern (Image, Service, Beratung, Schadensregulierung, Beschwerdebearbeitung, Weiterempfehlungsbereitschaft). Ein aussagekräftiges Online-Reporting ermöglicht Ihnen tagesaktuell Ihre Ergebnisse abzurufen.

Zur besseren Interpretation der Ergebnisse ist es möglich, mit dem Fragebogen folgende Daten standardmäßig zu erheben: Geschlecht, Alter und Dauer der Kundenbeziehung.

### Durchführungswege

- Papier
- Online (webbasiert)
- Mobil (optimiert für mobile Endgeräte)
- Hybrid (Freie Auswahl zwischen Online/Mobil und Paper & Pencil)

Die Befragten erhalten – egal über welchen Weg Sie die Befragung bereitstellen - eine kurze Beschreibung, was beim Ausfüllen des Befragungsformulars zu beachten ist.

### Ergebnisse

Als Initiator und Verantwortlicher der Umfrage können Sie tagesaktuell Ihre **Ergebnisse** in der FeedbackCLOUD abrufen.

### Online Report

- Schnellübersicht über alle Ergebnisse aus der Umfrage
- Tagesaktuelle Darstellung der Ergebnisse
- Anzeige Ihrer Ergebnisse als Mittelwert

- Erreichungsgrad Einzelnennungen in Zahlen, als Grafik und als %-Zahl
- Darstellung von Freitextantworten

### Nutzen

Die Ergebnisse dieser Befragung unterstützen Sie dabei,

- Ihre Kunden und deren Erwartungen besser kennen zu lernen
- Ihren Service und Ihre Beratung passgenau zu optimieren
- eine höhere Kundenzufriedenheit und dadurch auch eine höhere Kundenbindung zu erreichen
- effektiver zu werden
- mehr Geschäft zu generieren

### Zusatzprodukte

- Zeitreihenvergleich
- Individuelle Ergebnisberichte (Zusatzdienstleistung/Customizing)
- Clustern und Kommentieren der offenen Fragen und Ergebnisse
- Persönliche Beratung und/oder Ergebnispräsentation
- Verschiedene Sprachpakete

### Informationen zur Autorin dieses Befragungsmoduls

Sabine Gilliar | Gilliar Consulting, Darmstadt war lange Jahre als Leiterin des Qualitätsmanagements in Versicherungsunternehmen zuständig für das Qualitäts- und Beschwerdemanagement.

In dieser Funktion hat sie regelmäßig die Zufriedenheit von Kunden gemessen, bewertet und Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Sabine Gilliar ist Delegierte der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. und als freiberufliche Beraterin begleitet sie heute Unternehmen und Mitarbeiter bei der Potenzialerkennung und -entwicklung.