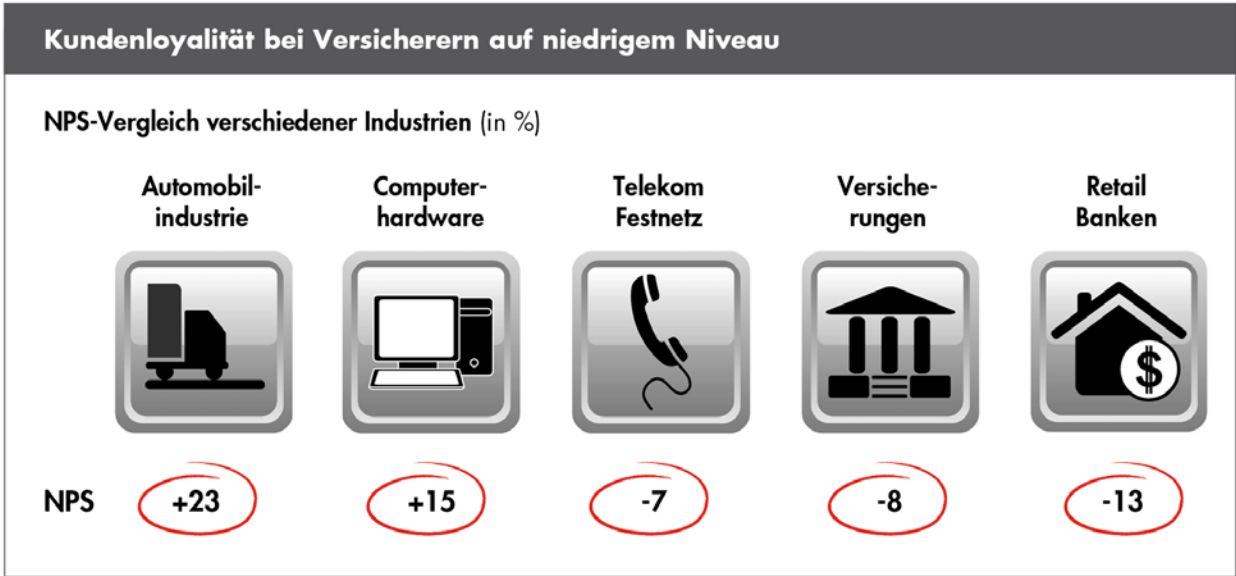
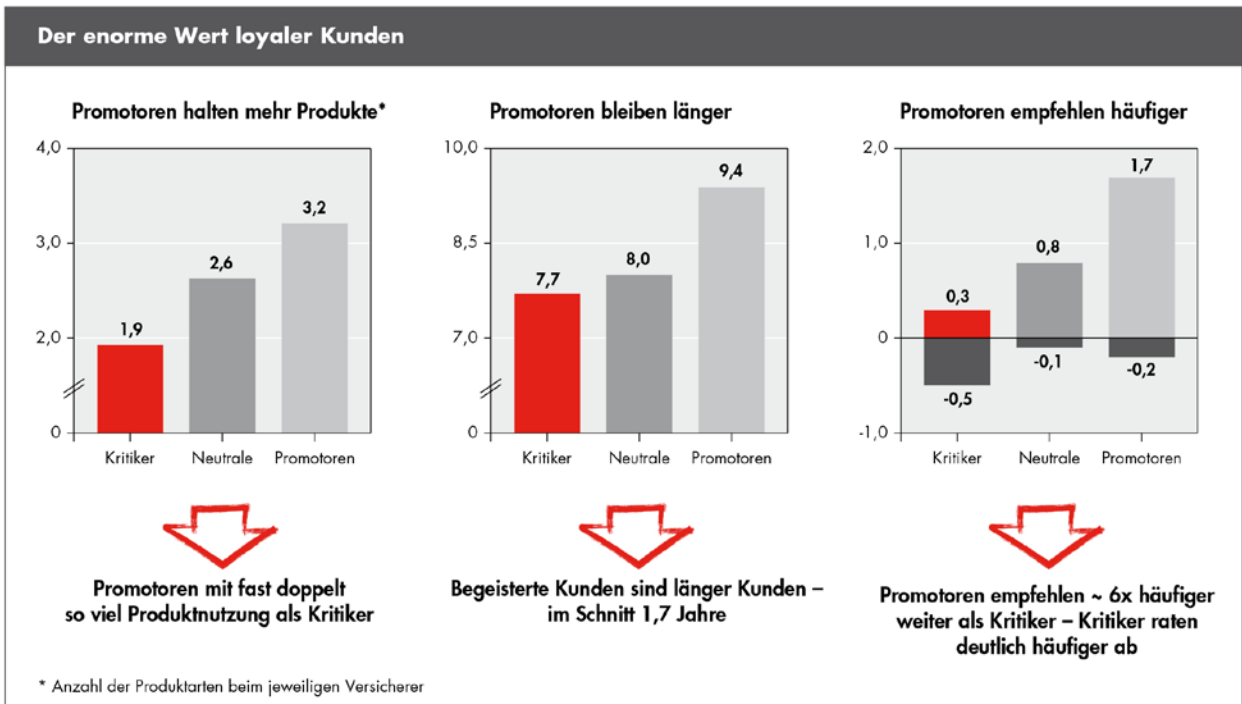


**Abbildungen Versicherungsstudie 2012**



Quelle: Bain Marktstudie Versicherungen 2012



Quelle: Bain Marktstudie Versicherungen 2012

## Mythen und Fakten: Was Versicherte wirklich wollen

Mythos 1: *Versicherer können sich in einem reifen Markt nicht mehr signifikant differenzieren.*

Fakt: *Marke, Image, guter Ruf und Fairness sind sehr wichtige Loyalitätsfaktoren und führen zu einer Differenzierung vom Wettbewerb.*

Mythos 2: *Persönliche Beratung ist im heutigen Zeitalter nicht mehr so wichtig.*

Fakt: *Beratungsqualität und hier insbesondere das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse ist für Kunden wichtiger denn je und bildet den Anker für eine langfristige Beziehung mit dem Vermittler vor Ort.*

Mythos 3: *Der Preis ist das ausschlaggebende Kaufkriterium.*

Fakt: *Bei Basisprodukten wie einer Kfz-Versicherung ist in der Tat der Preis wichtiger denn je, doch bei komplexeren Produkten spielt er lediglich eine untergeordnete Rolle. Hier kommt es vor allem auf eine transparente und nachvollziehbare Preispolitik an.*

Mythos 4: *Die Kunden lassen sich mit innovativen Produkten begeistern.*

Fakt: *Ein modulares, verständliches und individualisierbares Produktangebot macht den Unterschied; die Kunden schätzen nach wie vor klassische Produkte.*

Mythos 5: *Effizienz und Schnelligkeit sind im Kundenservice entscheidend.*

Fakt: *Empathie und Zuverlässigkeit sind die entscheidenden Treiber für die Kundenloyalität und vor allem echter Begeisterung im Service.*