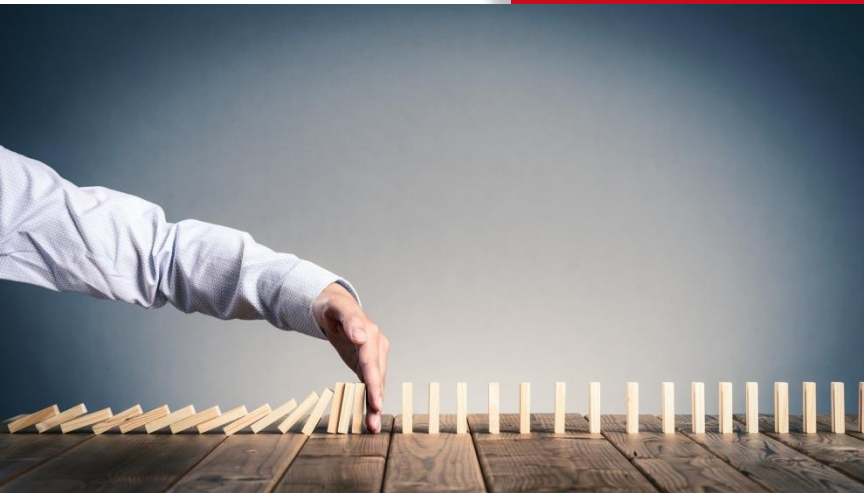




Angebot:

*Mehrbezieherstudie Assekuranz
Maklervertrieb*

Servicequalität in der Krise

Wien, 2.4.2020

Mag. Dr. Katja Meier-Pesti
Mag. Andreas Leitner

▪ 01 997 19 30 0
▪ 01 997 19 30 0

▪ katja.meier-pesti@wissma.at
▪ andreas.leitner@wissma.at

wissma
wissenschaft • marktforschung • consulting

Gesamtüberblick: Servicequalität in der Krise



Methode

- Mehrbezieherstudie, Online Befragung, ca. 10 Minuten
- VersicherungsmaklerInnen in Österreich
- Bewertung aller Versicherungsunternehmen, mit denen es ab 16.3.2020 einen Kontaktpunkt gab (Angebot, Schaden/Leistung, Vertragsänderung, Prämienstundung)
- Inhalt: NPS & Gesamtbewertung, Bewertung der Servicequalität (Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Flexibilität), Partnerschaftlichkeit & Hilfestellung, Image (Vertrauen, Verlässlichkeit, Stabilität)
- Aufbereitung der Ergebnisse in einem Powerpoint Bericht; Darstellung der Ergebnisse Gesamt und pro Versicherungsunternehmen (ab 30 Bewertungen)
- Vergabe eines Preises zum „Besten Servicepartner in der Krise“ im Rahmen der diesjährigen VAA Prämierung (Versicherungsbewertung Austria, versicherungsbewertung.at), wenn die Fallzahlen eine valide Auswertung zulassen
- Kosten A, wenn das Versicherungsunternehmen Makler-E-Mail Adressen zur Verfügung stellt, oder die eigenen MaklerInnen mit persönlichen Links anschreibt: 1.950€ pro Versicherung
- Kosten B, ohne Weitergabe der eigenen Maklerlisten: 2.750€

Zeitplan

- Feldzeit: 14.4. -30.4.2020
- Berichtserstellung bis 8.5.2020



Kosten A (mit Weitergabe der eigenen Makler-Listen an wissma): 1.950€
Kosten B (ohne Weitergabe): 2.750€
Durchführung bei mind. 3 Bestellungen

Ziele / Inhalt & Mehrwert wissma



- Schnelles Feedback von Ihren Vertriebspartnern zu Ihrer Servicequalität in der Krise
- Analyse nach verschiedenen Kontaktpunkten (Angebot, Schaden/Leistung, Änderungen)
- Rückmeldung im Benchmark Assekuranz Österreich
- Prämierung & Auszeichnung als „*Bester Servicepartner in der Krise*“ (im Rahmen des VAA)

wissma

**Wissen-
schaft-
lich
fundierte**

**Persön-
lich
beraten**

**Kreativ
gelöst**

- Branchen Know-How (Assekuranz)
- Viel Erfahrung mit anspruchsvollen statistischen Verfahren
- Wissenschaftliche Basis & Aufbereitung für die praktische Umsetzbarkeit
- Psychologisches Know-How für ein umfassendes Verständnis
- Höchste Flexibilität und individuelle Beratung

Wissma ...?

wissma Marktforschungs GmbH
 Ettenreichgasse 13/20
 A-1100 Wien
www.wissma.at

Mag. Barbara Katakic
 Projektmanagement
 ✉ barbara.katakic@wissma.at
 ☎ 01 9971930 0



Mag. Dr. Katja Meier-Pesti
 Geschäftsführung
 ✉ katja.meier-pesti@wissma.at
 ☎ 01 9971930 11

Mag. Claudia Vodenik
 Projektmanagement
 ✉ claudia.vodenik@wissma.at
 ☎ 01 9971930 0

Luna
 Animationsteam
 ✉ office@wissma.at
 ☎ 01 9971930 0



„wiss“ = Wissenschaft „ma“ = Marktforschung

Unsere Kunden über uns ...



win2day

ONLYVA
MARKETING & CONSULTING KG

bwin.party digital entertainment

GENERALI
Versicherungen

Post.at

QMA
Österreichischer
Versicherungsmaklerbund

HDI
Versicherung

kelag

PRISMA
Die Kreditversicherung.

Allianz

MERKUR
DIE GESUNDHEITS-VERSICHERUNG

XR
RAIFFEISEN INFORMATIK

T-Mobile

wustenrot

TELE2

ARAG
MACHT STARK.

millenniumcity
Shopping & Entertainment

Raiffeisen
Versicherung

TULLNER
STADTMARKETING CLUB

WORTHINGTON
CYLINDERS

tiroler
VERSICHERUNG

baumax
Großer Wert • kleiner Preis

NIEDERÖSTERREICH
HINEIN INS LEBEN.

N
NIEDERÖSTERREICH

ratiopharm

WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN

ZURICH

tiscover.com
Mein Bett in den Alpen

n.b.s.

S-VERSICHERUNG
VIENNA INSURANCE GROUP

URLAUB AM
BAUERNHOF

wissma
wissenschaft • marktforschung • consulting

Auftragsbestätigung

bitte scannen und schicken an katja.meier-pesti@wissma.at

Hiermit beauftragen wir verbindlich (bitte ankreuzen) :

- | | |
|--|---------|
| ☐ Beauftragung der Mehrbezieherstudie „Servicequalität in der Krise“, laut Angebot „Servicequalität in der Krise “ vom 2.4.2020, Kosten A (Ihr Versicherungsunternehmen gibt eigene MaklerInnen-Listen an wissma) | 1.950 € |
| ☐ Beauftragung der Mehrbezieherstudie „Servicequalität in der Krise“, laut Angebot „Servicequalität in der Krise “ vom 2.4.2020, Kosten B (ohne Weitergabe der eigenen MaklerInnen-Listen an wissma) | 2.750 € |

Name, Vorname: _____

Firmenstempel und Unterschrift:

Unternehmen: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Preise zzgl. gesetzlicher MwSt., es gelten unsere AGB's (www.wissma.at)