

18. November 2009

Premiere des VersicherungsMonitors von DIALOG und AUTOHAUS:

Bestnoten für die Banken von Toyota, Volvo, BMW, Ford und VW

Händler wünschen sich mehr Abverkaufsaktionen und bessere Provisionssysteme

Köln. Die Händler von Toyota, Volvo, BMW, Ford und VW beurteilen die Zusammenarbeit mit ihrer Kraftfahrzeugversicherung am besten. Das ist das Ergebnis des VersicherungsMonitors 2009, den die Kölner Direktmarketinggesellschaft Jäger + Schmitter DIALOG gemeinsam mit dem Fachmagazin AUTOHAUS in diesem Jahr zum ersten Mal durchgeführt hat. In der repräsentativen Marktbefragung äußerten sich knapp 1.000 Automobilhändler über die Zufriedenheit mit ihren Versicherungspartnern. Bewertet wurden die Assekuranzen in vier Kategorien.

Während Toyota Financial Services mit der Note 1,91 in der Kategorie „Große Importfabrikate“ den ersten Platz belegt und damit auch insgesamt am besten abschneidet, gewinnt die Volvo Auto Bank mit der Note 2,01 die Klasse „Kleine Importfabrikate“. Mit der Note 2,04 siegen die BMW Financial Services in der Wertung „Deutsche Premiumfabrikate“. Die Ford Bank und der Volkswagen Versicherungsdienst teilen sich mit der Note 2,28 den ersten Platz in der Kategorie „Deutsche Volumenfabrikate“.

In Summe beurteilten die Autohäuser die Freundlichkeit der Mitarbeiter ihres Versicherungspartners, die Schnelligkeit der Versicherungszusagen, die fachliche Kompetenz der Außendienstmitarbeiter und das Leistungsspektrum am besten. „Viele Händler vermissen hingegen das Angebot von Abverkaufsaktionen wie zum Beispiel Kombinationsangebote von verschiedenen Versicherungsleistungen. Außerdem sind sie mit dem Provisionssystem eher unzufrieden. Hier wünschen sich die Autohäuser mehr Transparenz und leistungsbezogener Provisionen“, stellt DIALOG-Geschäftsführer Bernd Schmitter fest.

Während in 89 Prozent der befragten Unternehmen die Automobilverkäufer selbst ihre Kunden zum Thema Kraftfahrzeugversicherungen beraten, übernehmen in 22 Prozent der Autohäuser Versicherungsvertreter diese Aufgabe oder unterstützen die Verkäufer. Als zentrale Vorteile eines Versicherungsvertreters im Autohaus werden die kompetente Kundenbe-

ratung aufgrund des hohen Fachwissens, die verstärkte Kundenbindung und die Konzentration der Automobilverkäufer auf ihr Kerngeschäft angegeben. Bemerkenswert ist nach den Worten von DIALOG-Geschäftsführer Schmitter auch, dass die Herstellerversicherungen grundsätzlich besser beurteilt werden als die freien Anbieter.

Laut Schmitter passt der VersicherungsMonitor von AUTOHAUS besonders gut zu DIALOG. Mit 450 Beschäftigten und einer Zweitniederlassung im italienischen Verona ist die Gesellschaft seit über 20 Jahren als Spezialist für Kundenzufriedenheit erfolgreich im Markt aktiv. „Unsere Auftraggeber wissen, wie wichtig zufriedene Kunden für den wirtschaftlichen Erfolg ihres Unternehmens sind. Gerade in gesättigten Märkten mit – mehr oder weniger – vergleichbaren Produkten und Dienstleistungen“, sagt Bernd Schmitter.

AUTOHAUS-DIALOG VersicherungsMonitor 2009

Die Sieger

KATEGORIE	FABRIKAT	VERSICHERER	RISIKOTRÄGER	NOTE
Große Importfabrikate	Toyota	Toyota Financial Services	AIOI	1,91
Kleine Importfabrikate	Volvo	Volvo Auto Bank	Basler Securitas	2,01
Deutsche Premiumfabrikate	BMW	BMW Financial Services	Allianz, Victoria	2,04
Deutsche Volumenfabrikate	Ford	Ford Bank	Nürnberger Versicherung	2,28
	Volkswagen	Volkswagen Versicherungsdienst	Allianz	2,28

Ansprechpartner für Redaktionen:
Rainer Strang
Tel. +49 221 98391113
rainer.strang@jsdialog.com