



KUNDENBEFRAGUNG

Gut beraten und versichert

Wie zufrieden sind die Kunden der HDI Industrie Versicherung AG mit ihrem Versicherer? Welche Kriterien sind bei der Auswahl des Anbieters von Bedeutung? Diese Fragen standen im Mittelpunkt einer telefonischen Befragung unter 800 Entscheidungsträgern.

Erstmals führte die HDI Industrieversicherung AG eine telefonische Befragung unter ihren Kunden sowie bei ehemaligen Versicherungsnehmern und Interessenten durch. Ein zentrales Ergebnis: Drei von vier Industriekunden gaben an, sich bei der HDI vollends „gut beraten und versichert zu fühlen“. Weitere 21 Prozent teilten diese positive Einschätzung weitgehend.

Im Sommer dieses Jahres wurden 800 Entscheidungsträger im Bereich Industrieversicherung in einer etwa zehnminütigen Telefonbefragung interviewt. Die Führungskräfte stellten sich bereitwillig der Befragung und gaben ihre Bewertungen für insgesamt acht Themenfelder ab. „Wir danken den Teilnehmern für ihre aktive Unterstützung“, sagt Kai Radek, verantwortlicher Projektleiter im Geschäftsfeld Industrie bei der HDI Industrie Versicherung AG.

Wodurch wird ein Versicherer zu einem guten Anbieter? Aus Kundensicht

sind dafür drei Auswahlkriterien entscheidend: die fachliche Qualifikation des Ansprechpartners, seine Entscheidungskompetenz sowie ein niedriges Prämienniveau. Bei der folgenden Bewertung der persönlichen Betreuung wurde insbesondere der Einsatz der HDI-Mitarbeiter gelobt: Die Kunden fühlen sich gut beraten und versichert und können ihren Ansprechpartner gut erreichen, der auch Verständnis für spezifische Anforderungen hat. Außerdem wurden der freundliche Umgang und die Qualität der Betreuung insgesamt besonders hervorgehoben.

BETREUUNG DER KURZEN WEGE BLEIBT ERHALTEN

Die dezentrale Betreuung durch die Niederlassungen vor Ort wird demnach von den Kunden als positiv empfunden. „Das bestätigt uns in der Entscheidung, im Rahmen der Integration der HDI und der Gerling-Gesellschaften an unserer Betreuung der kurzen Wege festzuhalten“, betont Kai Radek. Überraschend: Ehemalige Versicherungsnehmer und Interessenten bewerteten das Preis-Leistungs-Verhältnis in den Sparten punktuell besser als die HDI-Kunden selbst. „Wir sind als Industrieversicherer gefor-

dert, Produkte und Leistungen stetig weiter zu verbessern“, betont Radek und verweist auf das neue Beratungskonzept „FuhrparkService Professional“, mit dem genau diese Anforderungen erneut konsequent umgesetzt werden.

ZIELGERECHTE UMSETZUNG DER KUNDENWÜNSCHE WIRD ÜBERPRÜFT

In voraussichtlich ein bis zwei Jahren ist die Durchführung einer Folgebefragung geplant. Auf diese Weise will die HDI Industrie Versicherung AG überprüfen, ob die Kundenwünsche zielgerecht umgesetzt wurden und wie die künftigen Leistungsverbesserungen bewertet werden. Außerdem gilt es, die erfolgreiche Entwicklung der HDI im deutschlandweiten und internationalen Wettbewerb zu forcieren.

EXTRAKT

- Hohe Zufriedenheit der HDI Kunden
- Beratung und Service besonders gelobt
- Wichtig: persönliche Betreuung vor Ort
- Qualitätsprüfung wird fortgesetzt

KONTAKT

HDI Industrie Versicherung AG
 Riethorst 2
 30659 Hannover

☎ 05 11 / 645 - 4246

☎ 05 11 / 645 - 4507

@ Kai.Radek@HDI.de