



NeukundenTEST

*Österreichische
Versicherungen
2017*



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

UNTERSUCHUNGSDESIGN

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

Zielsetzung:

- Test der Servicequalität der Finanzdienstleistungsbranche betreffend Anfragen von Neukunden
- Ermittlung von Benchmarks der größten Marktteilnehmer

Zeitraum der Tests: März-Dezember 2017 / Mo-Fr 8 bis 18 Uhr / Jeder Tester kontaktierte sieben Versicherungsunternehmen innerhalb der gleichen Stunde.

Methode: Testcalls / E-mails / Besuche in den Geschäftsstellen anhand sechs vordefinierter Fallbeispiele. Die Tester wurden nach diesen Fallbeispielen / Lebenssituationen ausgewählt, damit die Tests möglichst realistisch verlaufen.

Vorgabe / Testerbriefing: Die Tester erhielten die Namen von sieben Versicherungsgesellschaften mit dem Auftrag je nach Fallbeispiel ein Angebot für eine KFZ, Haushalts- oder Lebensversicherung einzuholen. Dazu sollten sie eine Telefonnummer, eine email-Adresse oder eine GS-Adresse auf der Homepage ermitteln, um Kontakt zur Versicherungsgesellschaft aufnehmen zu können. Zusätzlich sollte dabei eine im Fallbeispiel definierte, einfache Frage geklärt werden.

Anzahl der Tests:

Getestet wurden die sieben größten Versicherungen (Allianz, Donau, Generali, UNIQA, Wr. Städtische, Wüstenrot und Zürich). Pro Institut wurden jeweils 32 Test-Calls, 27 E-Mails und 6 Testbesuche getätigt.

Studienleitung: MMag. Robert Sobotka, MBA

Verteilung der Tests

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

	Calls	Mails	GS-Besuche
Allianz	32	27	6
Donau	32	27	6
Generali	32	27	6
UNIQA	32	27	6
Wüstenrot	32	27	6
Wr. Städtische	32	27	6
Zürich	32	27	6

Unbeantwortete Anfragen

Ihr Partner in
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

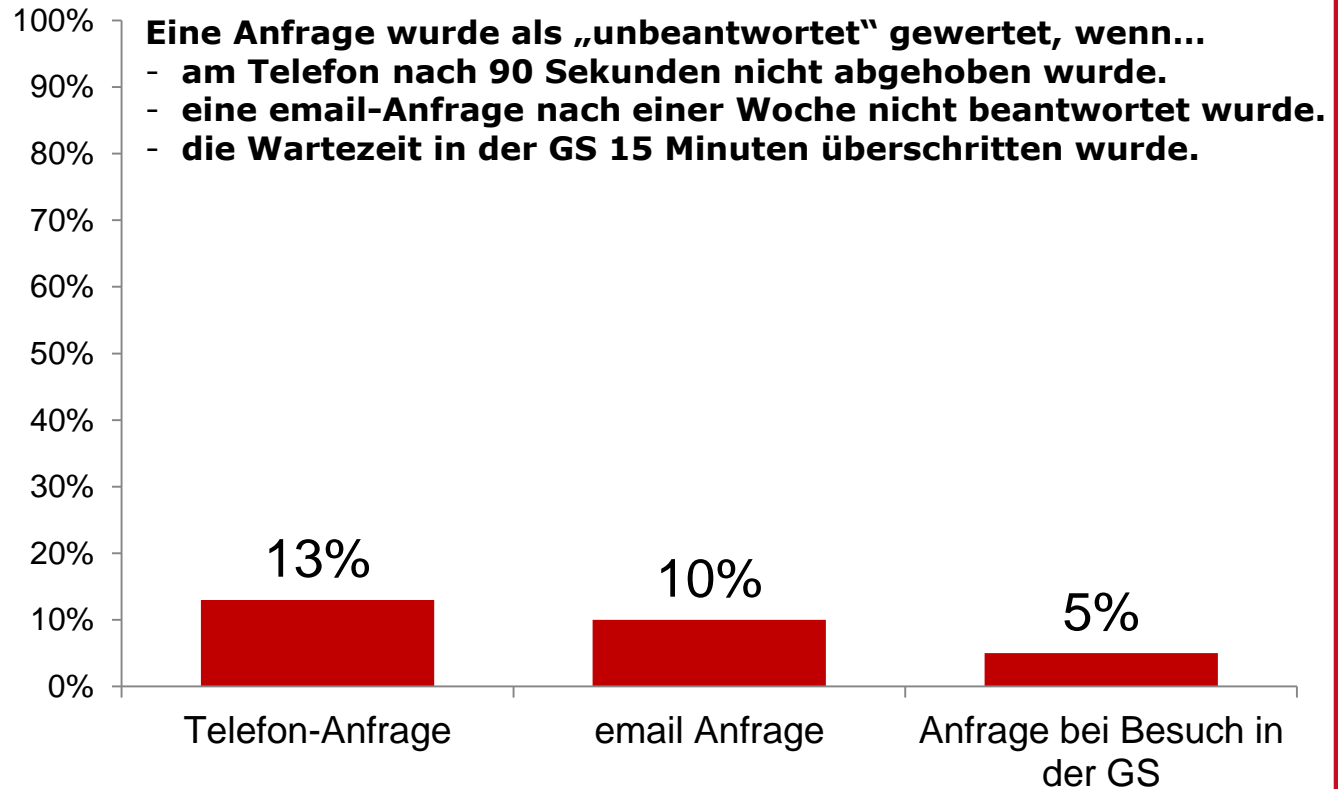


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Bei der Hälfte der Telefonanfragen wurde innerhalb von 20 Sekunden abgehoben.
Bei zwei Drittel der email-Anfragen wurde innerhalb von 24 Stunden geantwortet.
Bei 88% der Geschäftsstellenbesuch war die Wartezeit unter 5 Minuten.

Wurde die Frage des Kunden beantwortet?



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

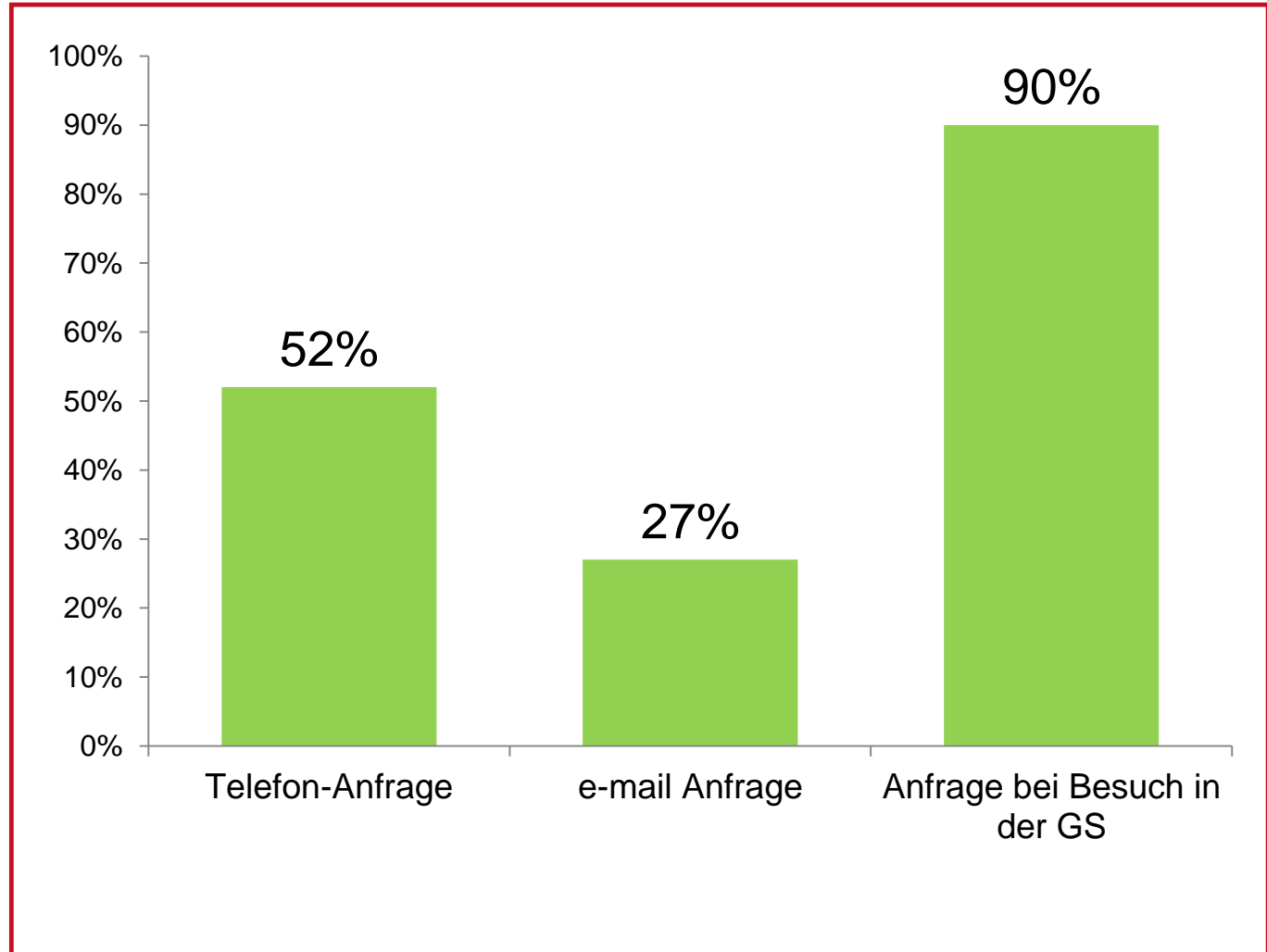


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Wurde im Zuge der Anfrage ein Angebot erstellt?



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

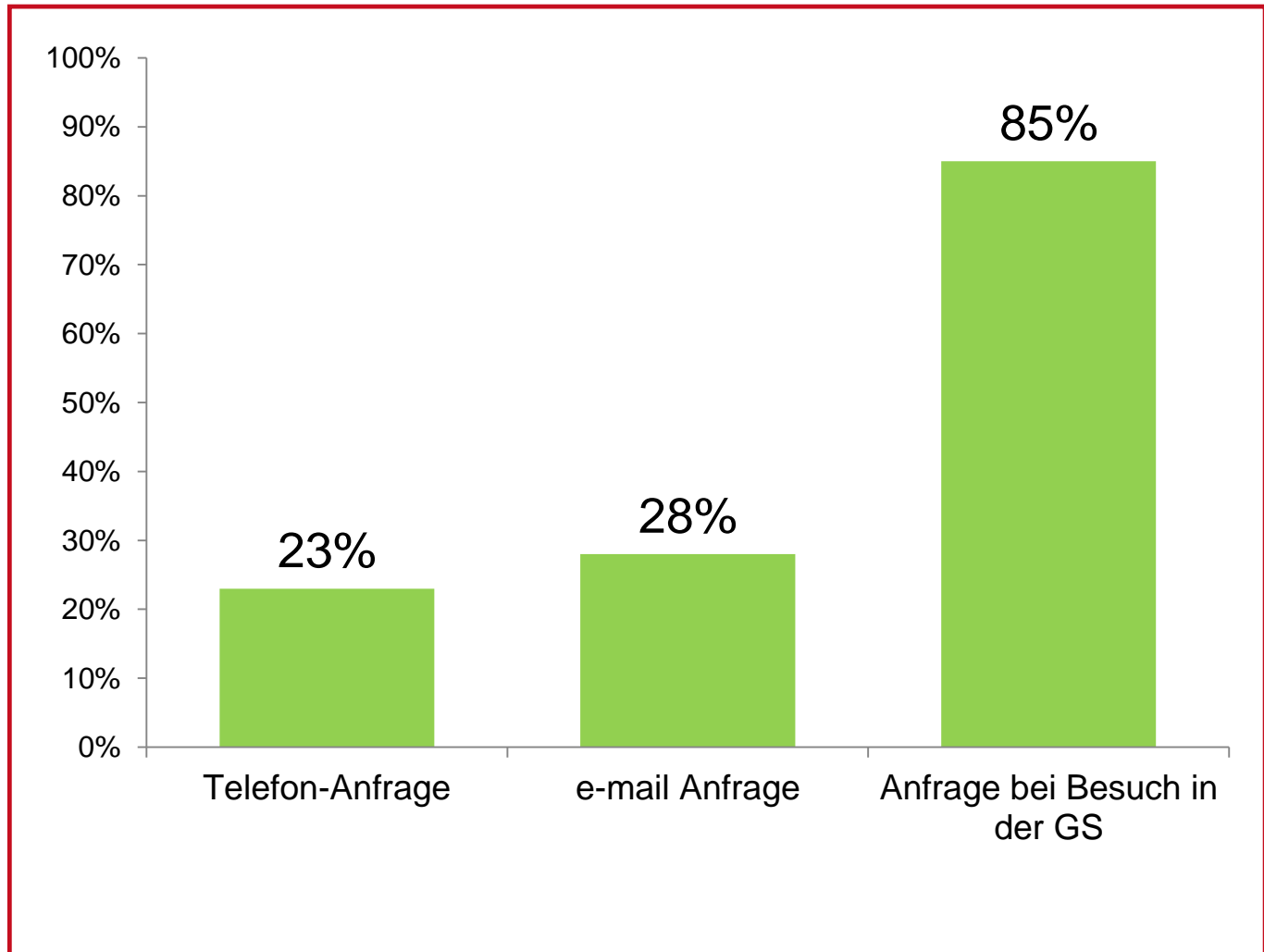


Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com



Würde der Interessent nach dem Gespräch den Kontakt weiterverfolgen?



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,
Zehetnergasse 6
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85
Mail: office@telemark.co.at
www.telemark-marketing.com

