

Serviceprofil: Rechtsschutzversicherungen 2010

2,15



Branchenwert Globalzufriedenheit 2010

Höhere Zufriedenheit bei überzeugendem Kontakt zur Rechtsschutzversicherung

Kunden einer Rechtsschutzversicherung sind zufriedener, wenn sie in den letzten 12 Monaten Kontakt zu ihrem Anbieter hatten und dieser Kontakt aus ihrer Sicht überzeugend verlief.

Die auf einer Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5) gemessene Globalzufriedenheit liegt in der Branche Rechtsschutzversicherungen aktuell bei einem Wert von 2,15.

Kunden, die in den letzten 12 Monaten die Website ihrer Rechtsschutzversicherung besucht, Kontakt zu ihrem Anbieter aufgenommen, einen Rechtsfall gemeldet oder von ihrer Rechtsschutzversicherung zur Betreuung angesprochen wurden, äußern sich im Durchschnitt zufriedener als Kunden, die keinen Kontakt zu ihrem Anbieter hatten.

Branchensteckbrief

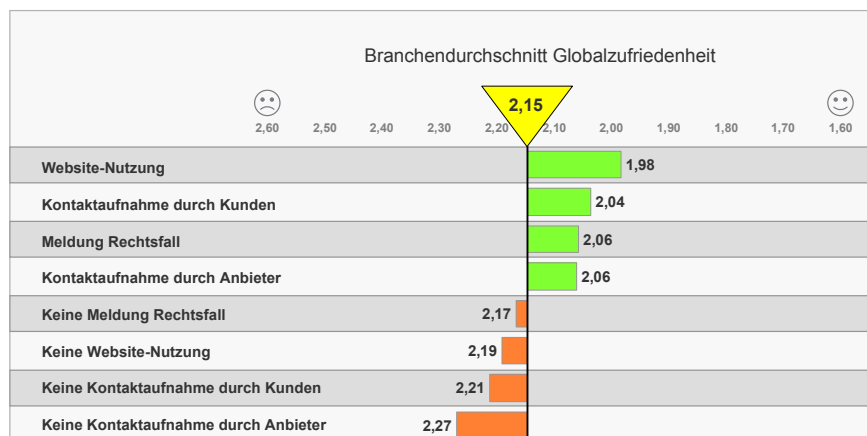
Geführte Interviews: 3.614

Erhebungsmethode:
Online-Interviews (CAWI)

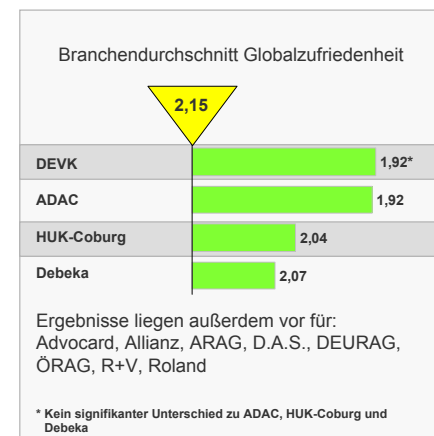
Grundgesamtheit:
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:
11.05. bis 31.05.2010

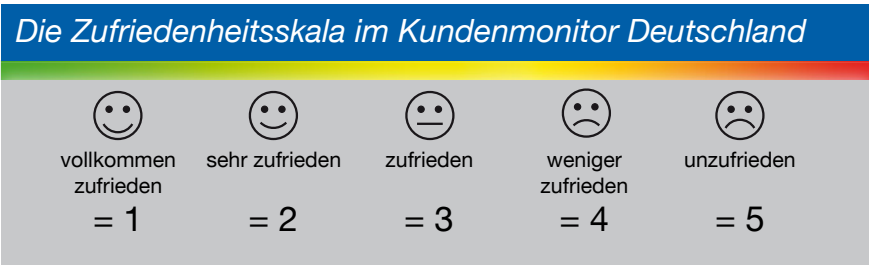
Globalzufriedenheit nach Kontaktintensität



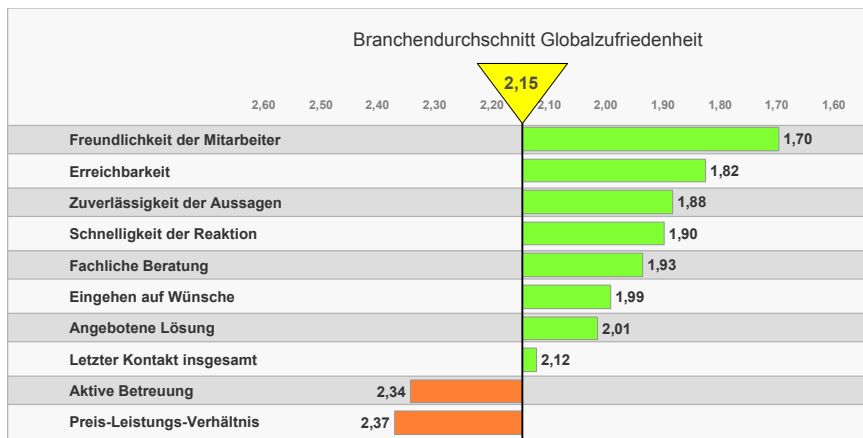
Die Rechtsschutzversicherungen mit den zufriedensten Kunden



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.



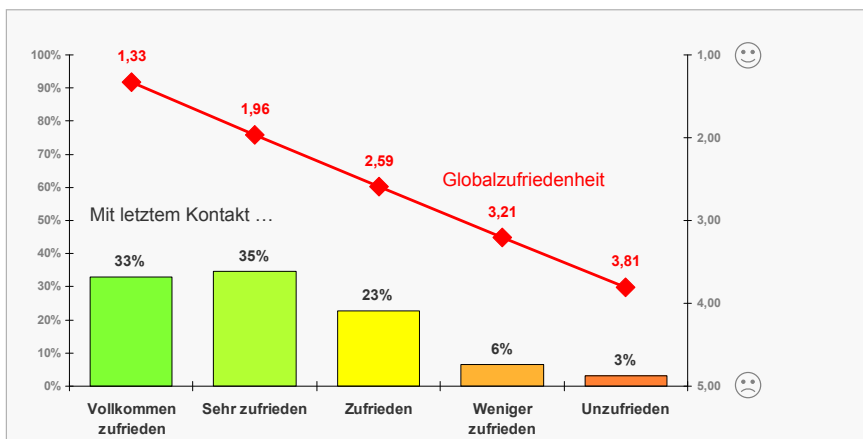
Globalzufriedenheit und ausgewählte Servicemerkmale



Die letzte Kontaktaufnahme zu ihrer Rechtsschutzversicherung erleben die Kunden überwiegend positiv: Für alle kontaktbezogenen Servicemerkmale vergeben sie im Durchschnitt bessere Zufriedenheitsurteile als für die Globalzufriedenheit. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter überzeugt besonders – hier zeigen sich 84 Prozent der Kunden begeistert (Mittelwert 1,70).

Optimierungspotential besteht aus Kundensicht hingegen bei der aktiven Betreuung (2,34) und beim Preis-Leistungs-Verhältnis (2,37). Beide werden nur unterdurchschnittlich bewertet, haben aber ebenfalls einen starken Einfluss auf die Globalzufriedenheit.

Höhere Globalzufriedenheit bei überzeugendem Kontakt



Allerdings geht nur ein überzeugender Service mit hoher Kundenzufriedenheit einher: Bereits bei einem aus Kundensicht „nur“ zufriedenstellenden letzten Kontakt sinkt die Globalzufriedenheit mit einem Wert von 2,59 unter den Branchendurchschnitt von 2,15.