

# Bestimmung von Treibern der Zufriedenheit von Agenturen

## Steckbrief

Aufgabenstellung

- Fragebogenerstellung zur Agenturbefragung
- Bestimmung von Zufriedenheitstreibern unter Einbezug von Soft Facts (z.B. Kommunikation)

Vorgehen

- Durchführung einer Befragung von 500 Agenturen
- Bestimmung von Zufriedenheitstreibern mittels der Partial Least Squares (PLS) Methode
- Durchführung einer Inhaltsanalyse offener Antworten

Setup

- 2 Masterstudenten, in enger Zusammenarbeit mit Vertretern der Versicherungskammer Bayern

Ergebnisse

- Identifikation von sechs Haupt-Treibern der Zufriedenheit
- Identifikation weiterer Einflussfaktoren (bspw. Häufigkeit der Kommunikation mit Vertriebsleiter)
- Ableitung von Handlungsempfehlungen