

Ermittlung der Beratungsqualität von Kundengesprächen

VER | SICHER | UNGS
KAMMER
BAYERN

Steckbrief

Aufgabenstellung

- Durchführung von Mystery Shoppings bei Agenturen der Versicherungskammer Bayern zur Ermittlung der Qualität der Beratung von potentiellen Kunden

Vorgehen

- Identifikation von kritischen Phasen des Beratungsgesprächs und von Zufriedenheitskriterien hinsichtlich der Beratungsqualität für Neukunden
- Leitfadenerstellung
- 20 Mystery Shoppings in 4 Städten

Setup

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

Ergebnisse

- Erstellung einer Leitfaden-Vorlage für zukünftige Mystery Shoppings
- Insgesamt hohe Beratungsqualität, aber erstaunliche Unterschiede zwischen Agenturen
- Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der Beratungsqualität