

# Die Entschlüsselung der Kunden-DNS

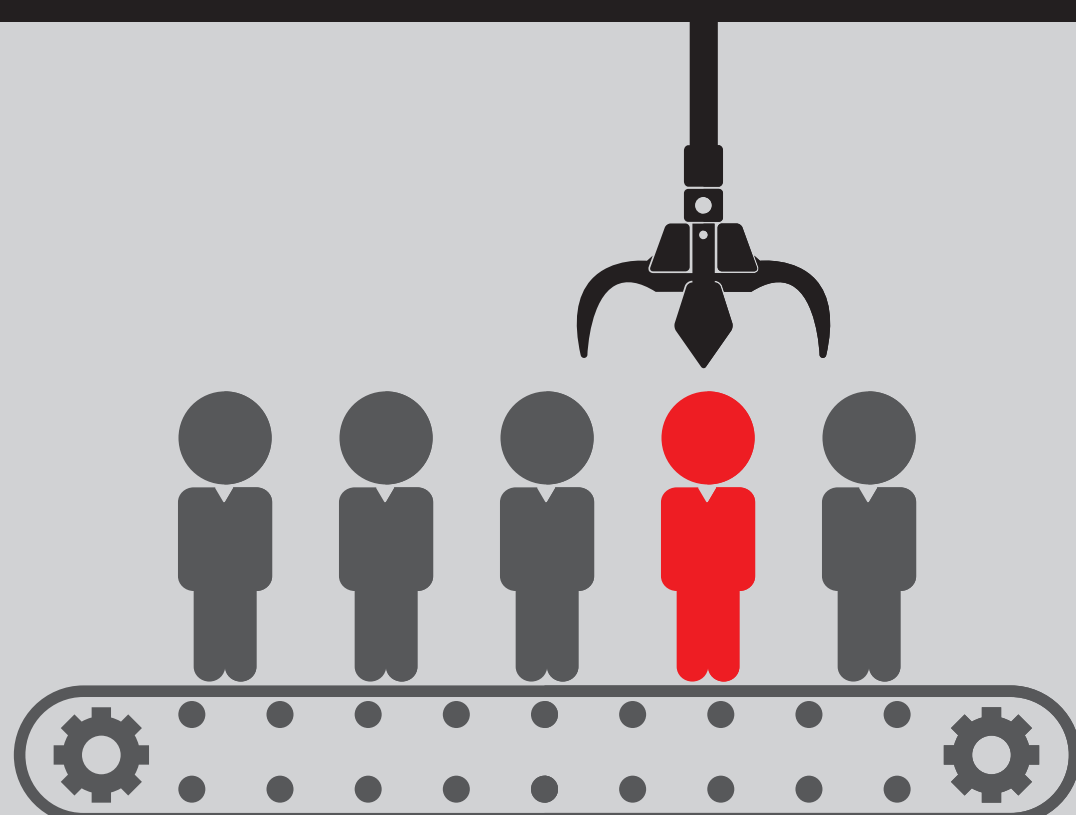
Versicherte haben klare Erwartungen, die Anbieter müssen liefern.

## Hoher Veränderungsdruck

**Jeder 3. Kunde** nutzt mobile Geräte zur Recherche und Interaktion mit Versicherungen

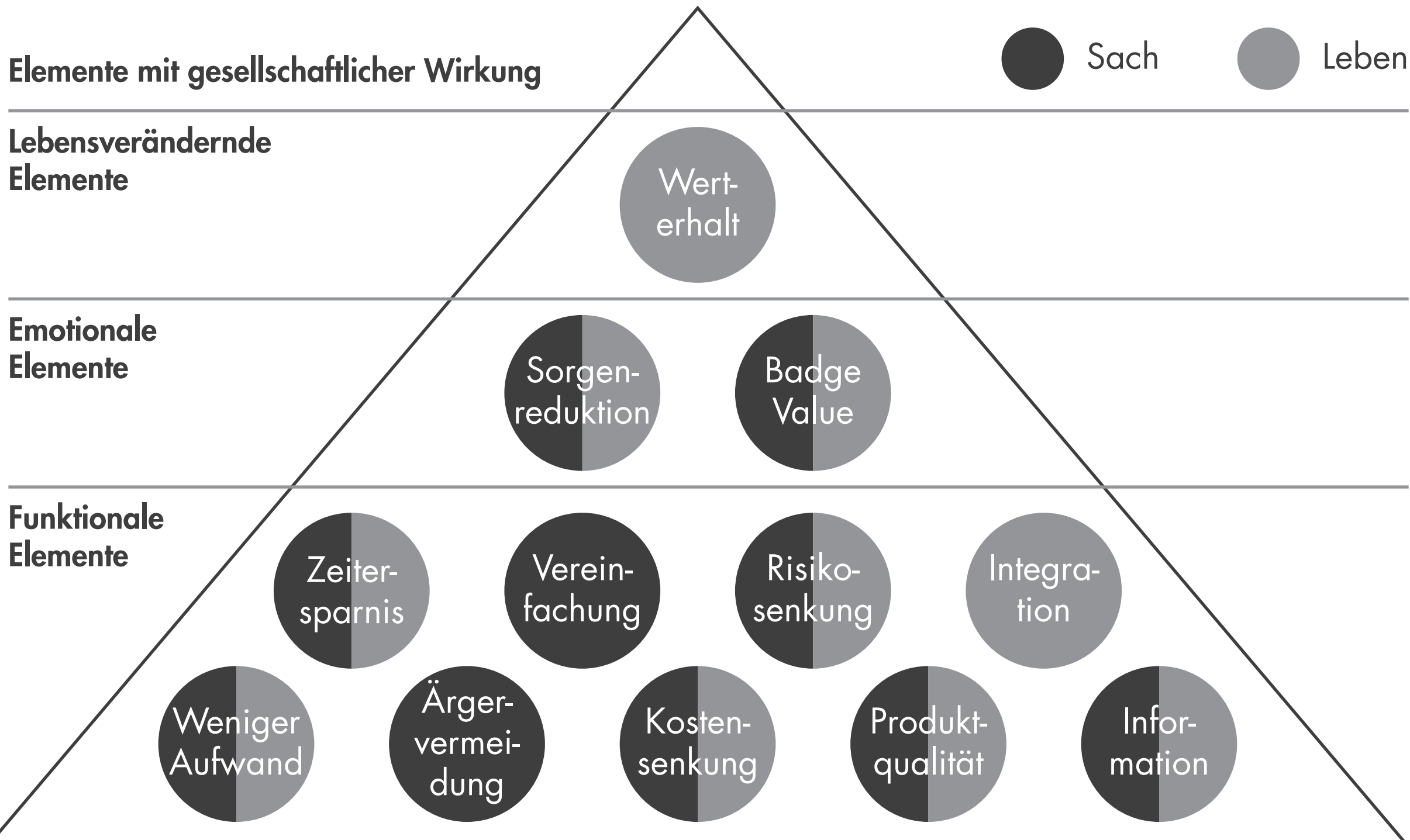
**Jeder 2. Kunde** begrüßt Services seines Versicherers jenseits der klassischen Police

**3 von 4 jüngeren Kunden** sind offen für Angebote von Branchenneulingen



## Die 10 wichtigsten Loyalitätstreiber

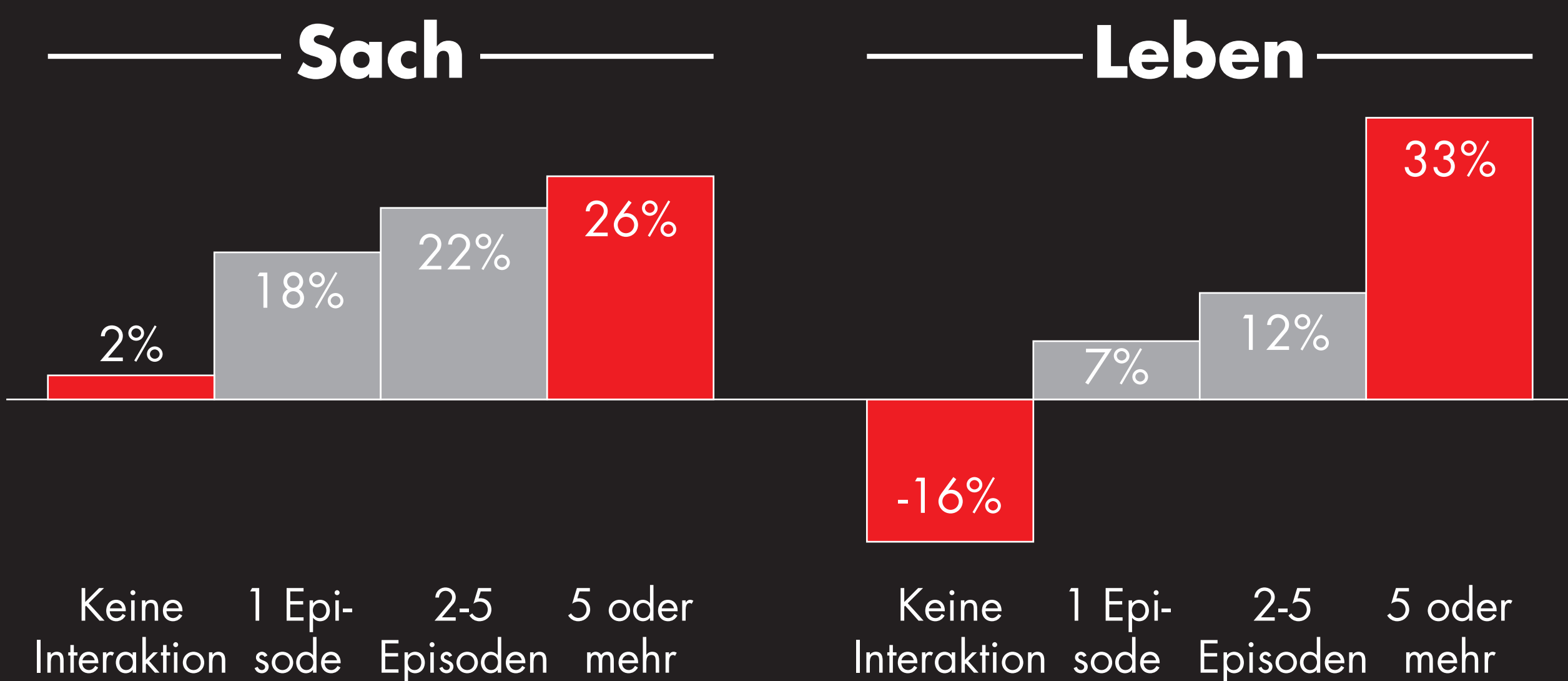
Je jünger die Kunden, desto höher der Stellenwert emotionaler Elemente



## Jeder Kontakt zählt

Warum gelungene Interaktionen so wichtig bleiben

Net Promoter Score® (Deutschland, 2018)



Net Promoter Score® ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.

## Erfolgsfaktoren der Zukunft

Wie Versicherer Kunden überzeugen

- 1. Exzellenz im Kerngeschäft** – Kunden fordern einfache Interaktionen auf allen Kanälen, "Digital First" gehört die Zukunft
- 2. Services jenseits der Versicherungspolice** – Mit dem Auf- und Ausbau von Serviceökosystemen können Versicherer Kunden besser binden
- 3. Ständige Innovation** – Mit mehr interner Agilität und mehr externen Partnern lassen sich veränderte Kundenerwartungen erfüllen

Mehr zum Thema:

Deutscher Versicherungsreport: Die Entschlüsselung der Kunden-DNS

April 2019

[www.bain.com/de/deutscher-versicherungsreport](http://www.bain.com/de/deutscher-versicherungsreport)

BAIN & COMPANY