Customer Journey Krankenversicherung

Die Benchmarking-Studie im Schweizer Krankenversicherungsmarkt

ValueQuest

Der Schweizer Spezialist für Benchmarking-Studien in der Assekuranz

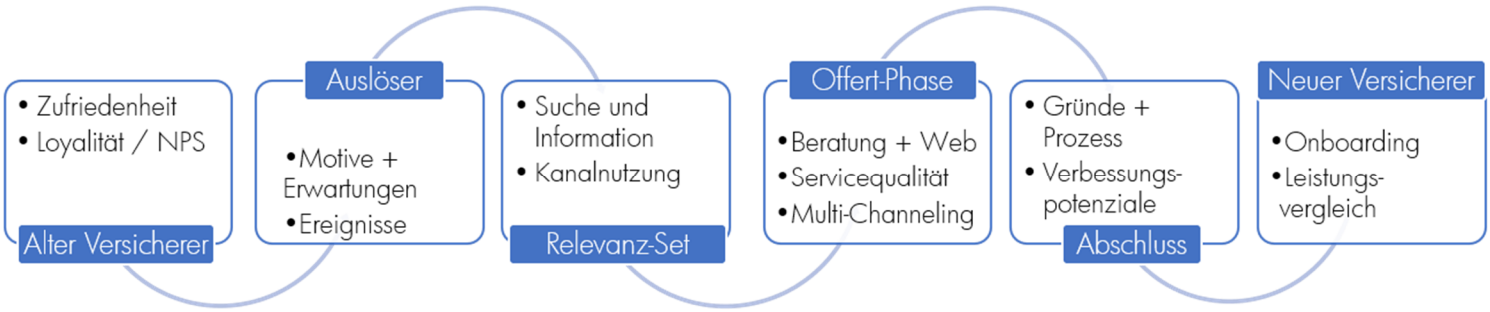
www.valuequest.ch

Ein Markt in Bewegung: So sind Sie dank fundierten Daten auf der Gewinnerseite

Der Schweizer Markt für Krankenversicherungen ist in Bewegung. Auf den Jahreswechsel 2017/18 haben 43% der Schweizerinnen und Schweizer sich aktiv Gedanken über einen Wechsel ihrer Krankenversicherung gemacht. Sie haben dabei eine Vielzahl von Kanälen und Medien genutzt.

Dabei hat es klare Gewinner und Verlierer unter den Krankenversicherern gegeben. Dank der Erkenntnisse aus der fundierten Benchmarking-Studie «Customer Journey Krankenversicherung» wird Ihre Krankenversicherung in der nächsten Wechselsaison zu den Gewinnern gehören.

Customer Journey: Die Phasen eines Wechsels



-> Die Benchmarking-Studie beleuchtet die einzelnen Schritte im Detail

Die Studie «Customer Journey Krankenversicherung» liefert Ihnen fundierte Antworten zum Krankenversicherungsmarkt:

- Wer wechselt den Krankenversicherer?
- Wie wird vorgegangen, was sind die Motive und Abschlussgründe?
- Welche Versicherer sind im Relevanz-Set?
- Wie wird die Servicequalität im Benchmarking-Vergleich beurteilt?
- Wie funktionieren verschiedene Kanäle und Marketing-Mittel?
- Wie kann die eigene Ausrichtung optimiert werden?
- Analyse der Wechselströme (wer wechselt von wo / wohin)

Als Benchmarking-Studie konzipiert, ist die Studie die ideale Ergänzung zu eigenen Befragungen:
Sie liefert einen neutralen Blick auf den Gesamtmarkt.

Der Nutzen für Ihr Marketing:

- Servicequalität optimieren: Beratung, Web, Angebot
- Grösste Konkurrenten kennen: Wohin verlieren wir, woher gewinnen wir
- Informationsangebot verbessern: Suchverhalten der Kunden verstehen
- Kanal-Mix optimieren: Wie geht der Kunde vor
- Onboarding ideal gestalten: Neue Kunden sofort loyalisieren

UNSER ANSPRUCH
IHR NUTZEN

Relevant

Befragung von Personen, die effektiv gewechselt haben oder zumindest einen Wechsel geprüft haben. Durch die neutrale Selektion wird die echte Marktsituation wiedergegeben. Die ideale Ergänzung für eigene Befragungen.

Kostengünstig

Durch den Multiclient-Ansatz erhalten Sie eine grosse Befragungs-Stichprobe und Benchmarking-Daten zu vernünftigen Kosten.

Informativ

Die interaktive Auswertungsplattform erlaubt Ihnen Deep Dive Analysen, um genaue Antworten auf Ihre Fragestellungen zu finden. Die Studie liefert relevante Aussagen für Ihr Marketing, damit Sie optimal aufgestellt sind für die nächste Wechselsaison.

Fundiert

Basierend auf wissenschaftlichen Modellen und jahrelanger Erfahrung wurde der Fragebogen geplant. Sie haben die Möglichkeit eigene Fragen zu platzieren.

Methodik, Zahlen & Fakten

- Befragungsform: Befragung im Rahmen verschiedener Online Panels
- Befragte: Screening bei 12'000 Personen in der D- und F-CH, Alter 18 – 65 Jahre
- Netto-Interviews: Personen, die Krankenversicherung gewechselt oder ernsthaft geprüft haben
- Durchführung: Jährlich als Langzeitstudie, jeweils im 1. Quartal
- Analyse: PowerPoint sowie interaktive Plattform für Deep Dive Analysen

Die Studie «Customer Journey Krankenversicherung» ist geeignet für Anbieter, die …

- … Wert auf eine hohe Kundenzufriedenheit und Servicequalität legen
- … sich aktiv mit dem Markt und den besten Anbietern vergleichen wollen
- … die eigenen Offert- und Angebotsprozesse optimieren möchten
- … eine differenzierte Multi-Channel Marktbearbeitung anstreben
- … ein fundiertes Verständnis der Kundenerwartungen, des Kundenverhaltens und der Motive suchen
- … Marktanteile gewinnen möchten

Informieren Sie sich jetzt über die Möglichkeiten der Studie «Customer Journey Krankenversicherung» und gewinnen Sie ein vertieftes Verständnis über Motive und Verhalten der Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten.

Gerne stellen wir Ihnen die Möglichkeiten der Studie im Detail vor oder erstellen Ihnen ein Angebot.

Nehmen Sie Kontakt auf:

Heidi Blanken oder Sabrina Karthe
ValueQuest GmbH
Schönenbergstrasse 12
CH-8820 Wädenswil

info@valuequest.ch
+41 44 786 32 52

Customer Journey Krankenversicherung
ValueQuest GmbH

www.valuequest.ch