



21.09.2015
PRESSEINFORMATION

EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG

Erfolgreiche erste Partnerbefragung

DIE EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG FÜHRTE ERSTMALS EINE TELEFONBEFRAGUNG BEI IHREN PARTNERN DURCH – MIT ERFREULICHEN ERGEBNISSEN

Wien – Neben regelmäßigen Erhebungen der Kundenzufriedenheit führte die Europäische Reiseversicherung kürzlich eine telefonische Befragung zur Zufriedenheit ihrer Partner durch. Innerhalb von drei Wochen wurden 795 Vertriebspartner – 511 Reisebüros, 207 Hotels und 77 Makler – interviewt.

SPITZENWERT FÜR AUSSENDIENST

Im Schulnotensystem von 1 bis 5 wurde die Zufriedenheit in Bezug auf die Geschwindigkeit bei telefonischen Anfragen mit durchschnittlich 1,23 und bei schriftlichen Anfragen mit 1,27 bewertet. Die Qualität der Antworten – mit einem Wert von 1,18 – und die Schadenabwicklung mit 1,25 zeigen, dass diese für die meisten der befragten Partner sehr zufriedenstellend und lösungsorientiert sind. Einen absoluten Spitzenwert – 1,05 – erreichte die Zufriedenheit mit dem Außendienst, was die qualitative und intensive Betreuungsarbeit bestätigt.

GUTE KOOPERATION FÜR PARTNER WICHTIG

Bei der Frage, weshalb die Partner ihren Kunden die Europäische Reiseversicherung empfehlen, waren Mehrfachantworten möglich: Für 93 Prozent war die gute Kooperation mit dem Unternehmen ausschlaggebend. 87 Prozent gaben an, dass jedem Reisenden etwas passieren könne und dann eine Reiseversicherung unbedingt notwendig sei. 67 Prozent meinten, im Schadensfall mit dem Kunden weniger Stress zu haben und für 62 Prozent war die Provision für das Unternehmen besonders wichtig. Weil es der Chef so verlangt, ist für lediglich 19 Prozent der Partner ausschlaggebend, die Europäische anzubieten.

Eine wichtige und wesentliche Frage war, wie hoch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung sei. Das Ergebnis ist sehenswert und fiel mit 90 Prozent überdurchschnittlich hoch aus.

Zum Abschluss wurden die Interviewten gebeten, einen Wunsch zur Verbesserung bzw. Erleichterung der Zusammenarbeit zu nennen. Der Großteil der Anregungen betraf einen noch stärkeren technischen Support sowie weitere Schulungen und Informationsveranstaltungen.

DIE EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG AG

Die Europäische Reiseversicherung AG ist mit über 60 Prozent Marktanteil der größte österreichische Reiseversicherer. Über 2,15 Millionen Reisende vertrauen auf die Produktpalette der „Europäischen“, die sich von Versicherungen für Österreich-Urlaube und Auslandsreisen über Jahres-Reiseversicherungen bis hin zu Versicherungspaketen für Unternehmen und Geschäftsreisen erstreckt.

Die Europäische Reiseversicherung AG ist ein Unternehmen der Generali Group – eine der führenden globalen Versicherungsgruppen mit einem Prämienaufkommen von 70 Milliarden Euro im Jahr 2014. Mit 78.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit und 72 Millionen Kunden in mehr als 60 Ländern nimmt die Generali eine führende Position auf den westeuropäischen Märkten ein und gewinnt auch in Zentral- und Osteuropa sowie in Asien immer mehr an Bedeutung.

www.europaeische.at
www.generali.at
www.generali.com

Kontakt
Europäische Reiseversicherung AG
Kratowjlestraße 4
1220 Wien
T +43.1.3172500
F +43.1.3199367

info@europaeische.at
www.europaeische.at