



# ***Servicetest***

## *Versicherungen 2022*



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

**Auftraggeber:** Eigenstudie Telemark Marketing

**Studienleitung:** MMag. Robert Sobotka, MBA

**Zielsetzung:**

- Test der Servicequalität der Finanzdienstleistungsbranche betreffend Anfragen von Neukunden
- Ermittlung von Benchmarks der größten Marktteilnehmer

**Zeitraum der Tests:** Juni-November 2021 / Mo-Fr 8 bis 18 Uhr

**Methode:** Testcalls / E-Mails anhand vordefinierter Fallbeispiele

**Anzahl der Tests:**

Getestet wurden die sechs größten Versicherungen (Allianz, Donau, Generali, UNIQA, Wr. Städtische und Zürich). Pro Institut wurden jeweils 30 Test-Calls und 30 E-Mails getätigt.

	Calls	Mails
<b>Allianz</b>	30	30
<b>Donau</b>	30	30
<b>Generali</b>	30	30
<b>UNIQA</b>	30	30
<b>Wr. Städtische</b>	30	30
<b>Zürich</b>	30	30

## Wartezeit am Telefon

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

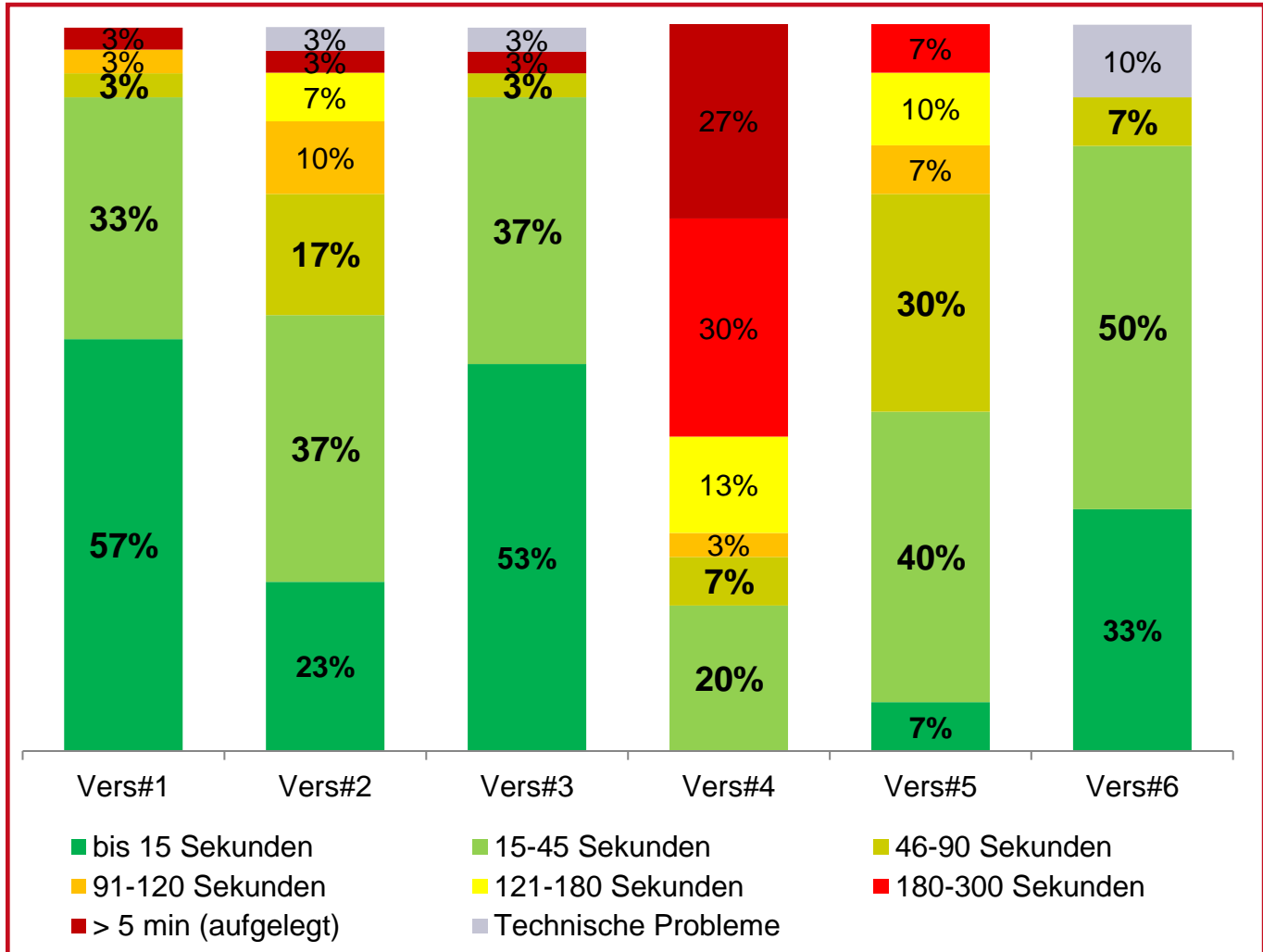


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung des **letzten Gesprächspartners** (Gesamteindruck)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

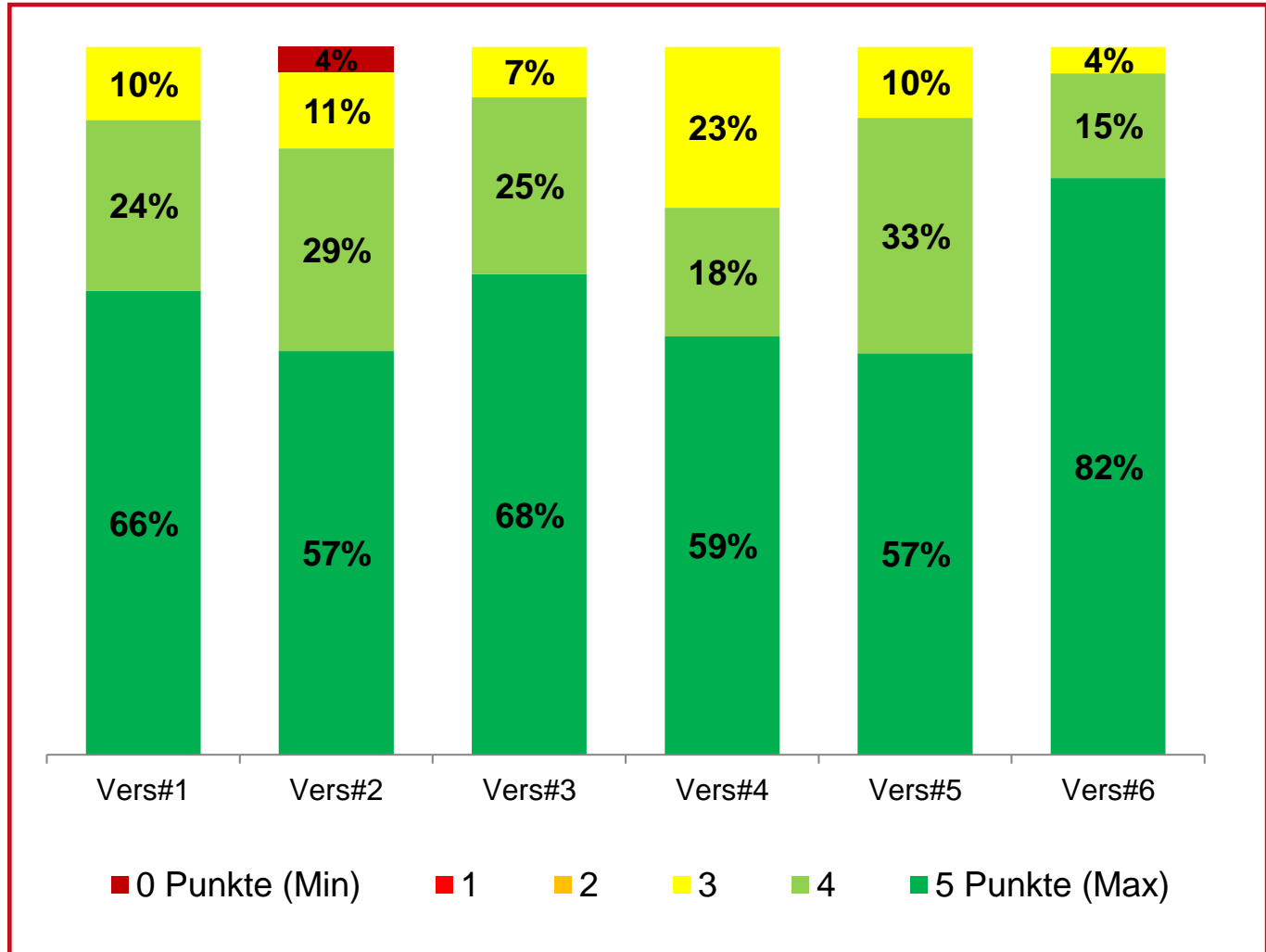


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wurde die Frage beantwortet? (Telefon)



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

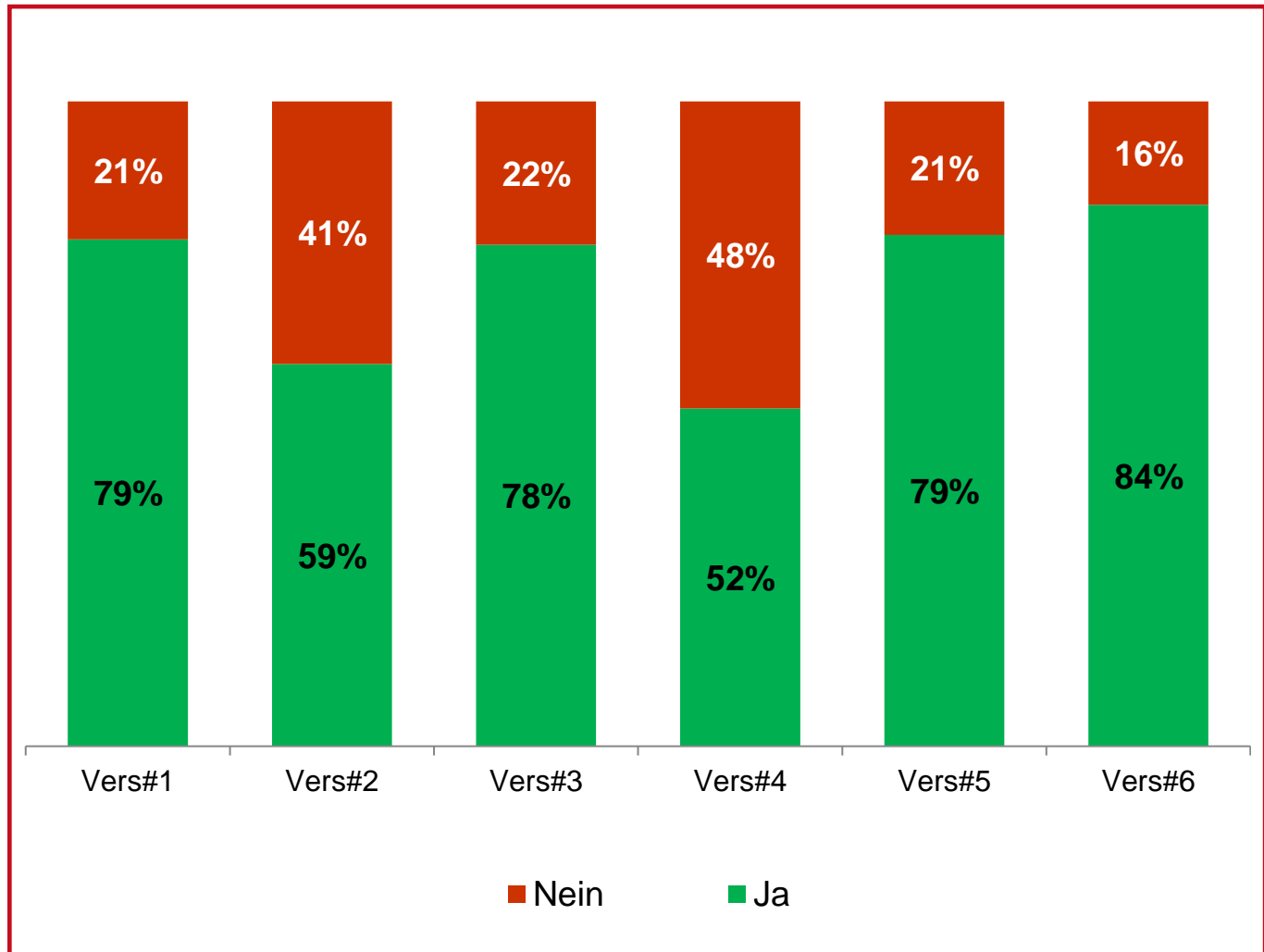


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde würde Kontakt nach Telefonat weiterverfolgen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

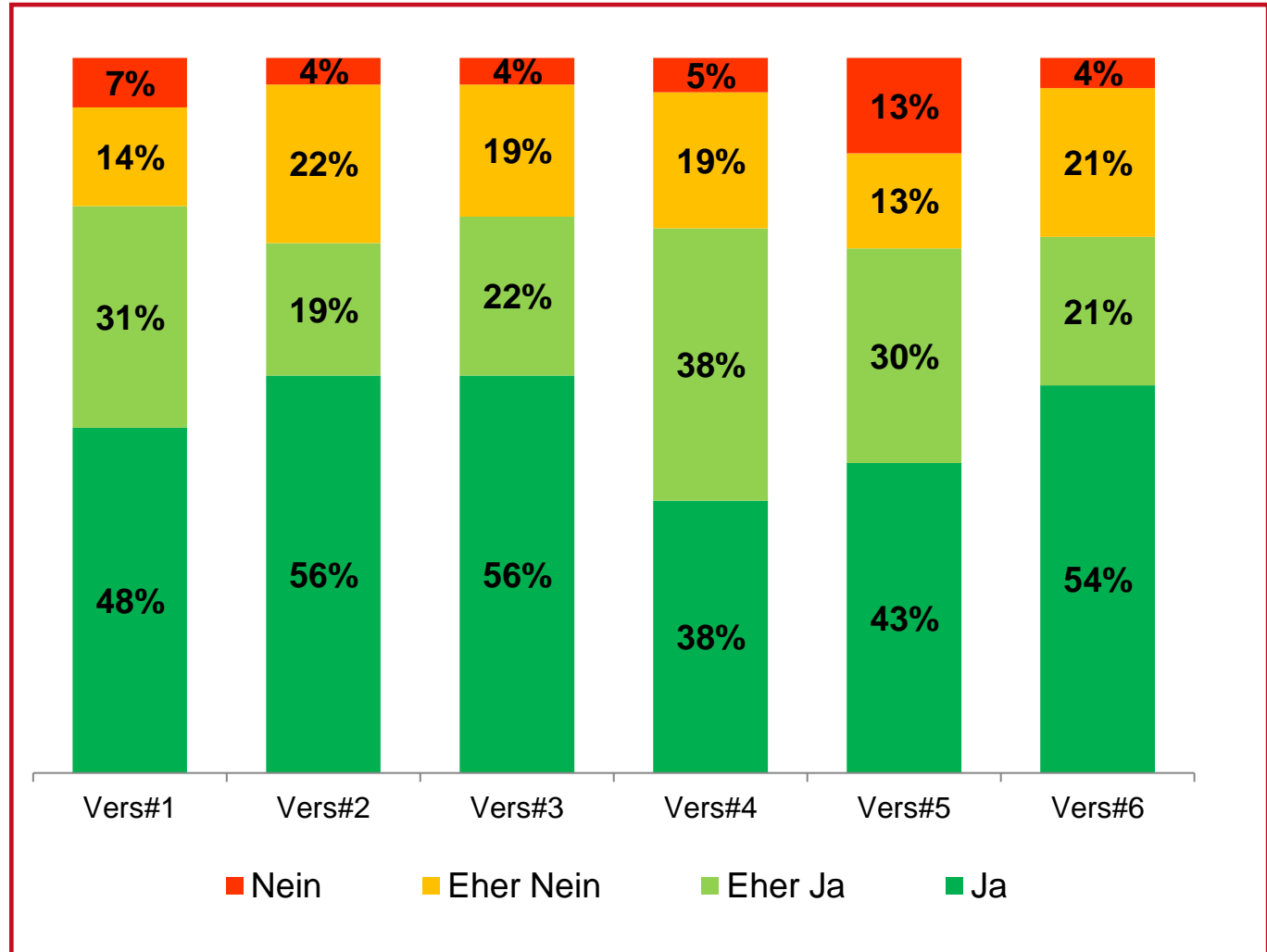


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Antwortzeit E-Mail

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

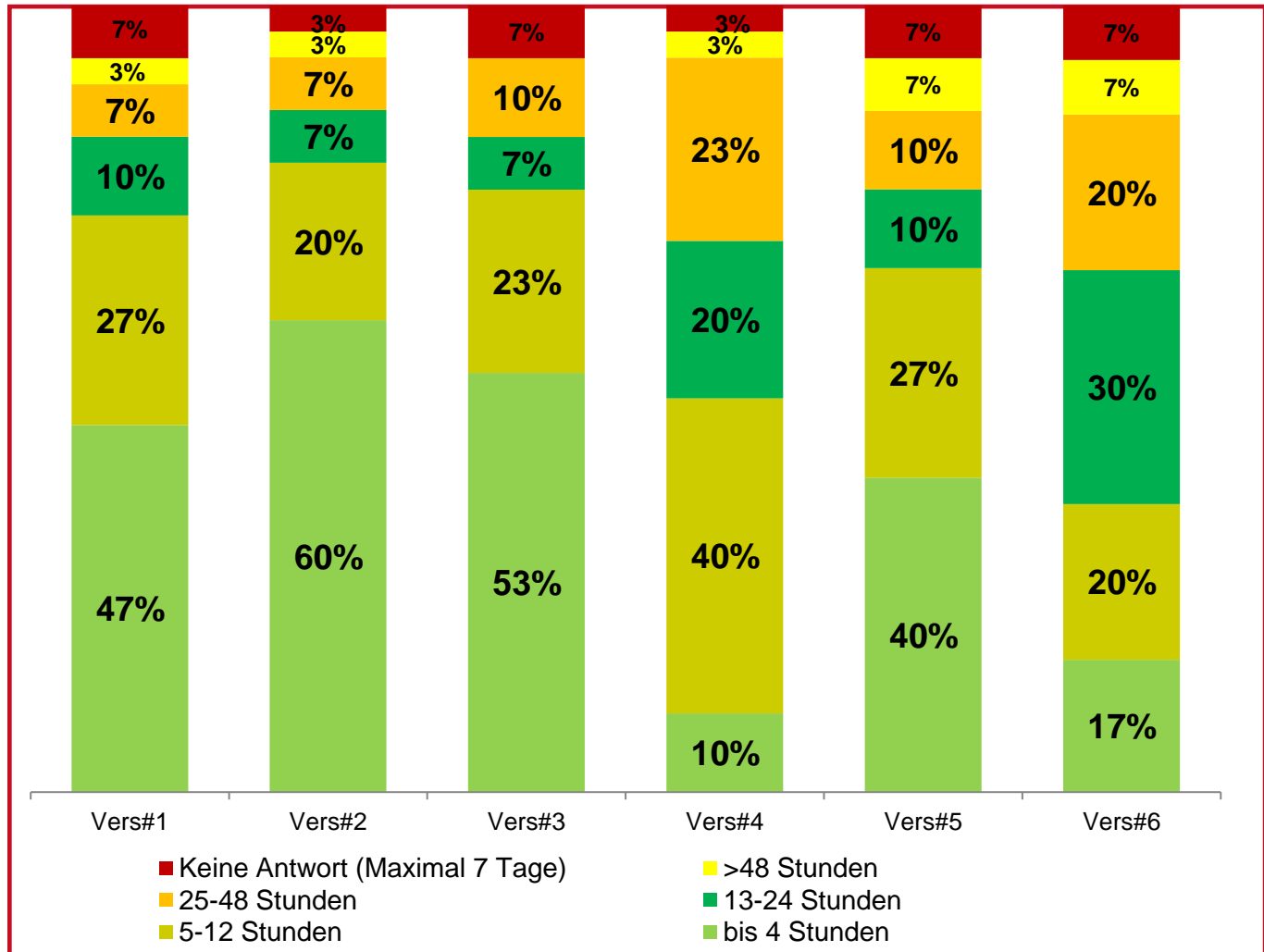


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Qualität der E-Mail Antwort

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

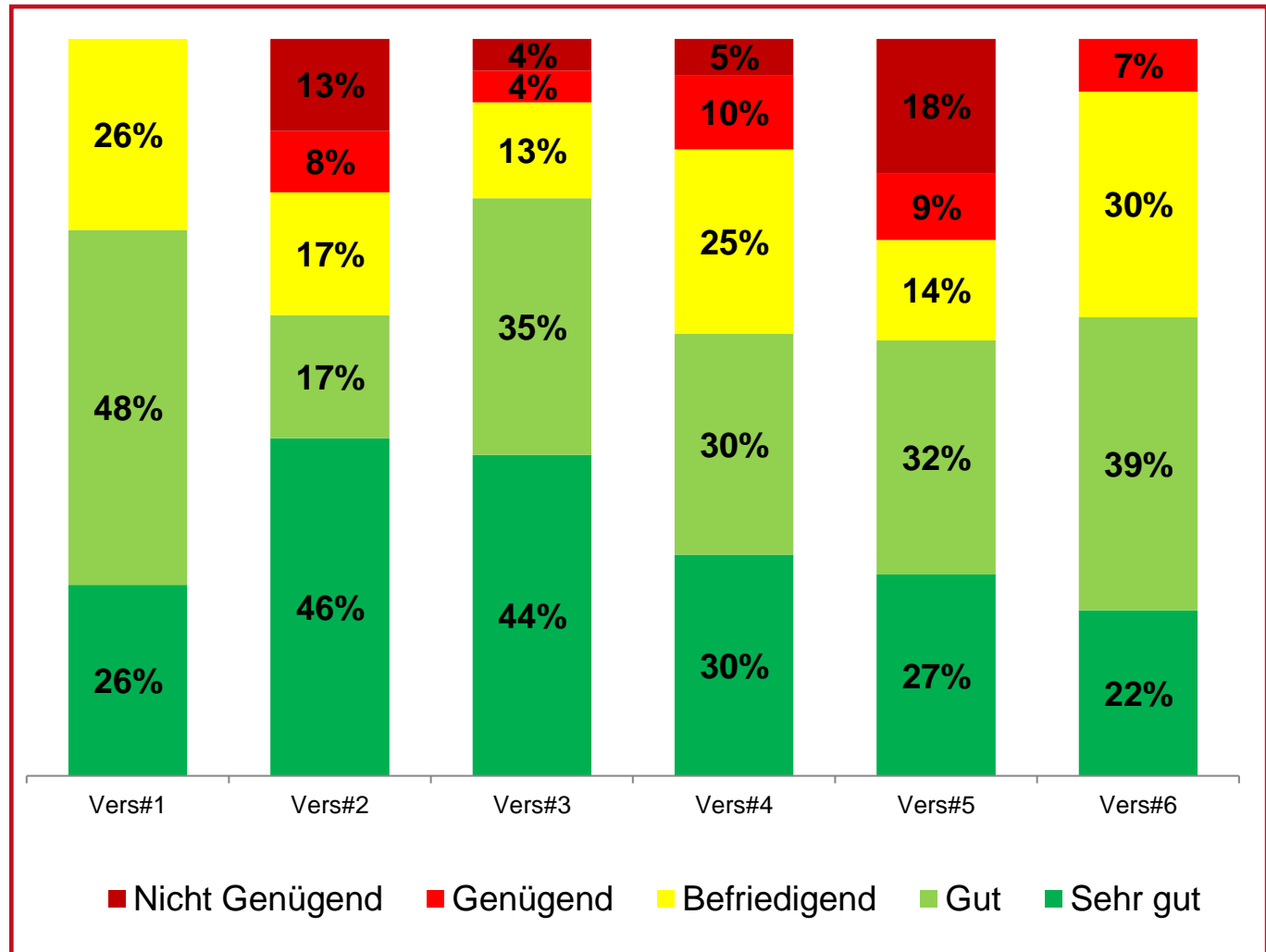


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com





# Wurde die Frage beantwortet? (E-Mail)



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

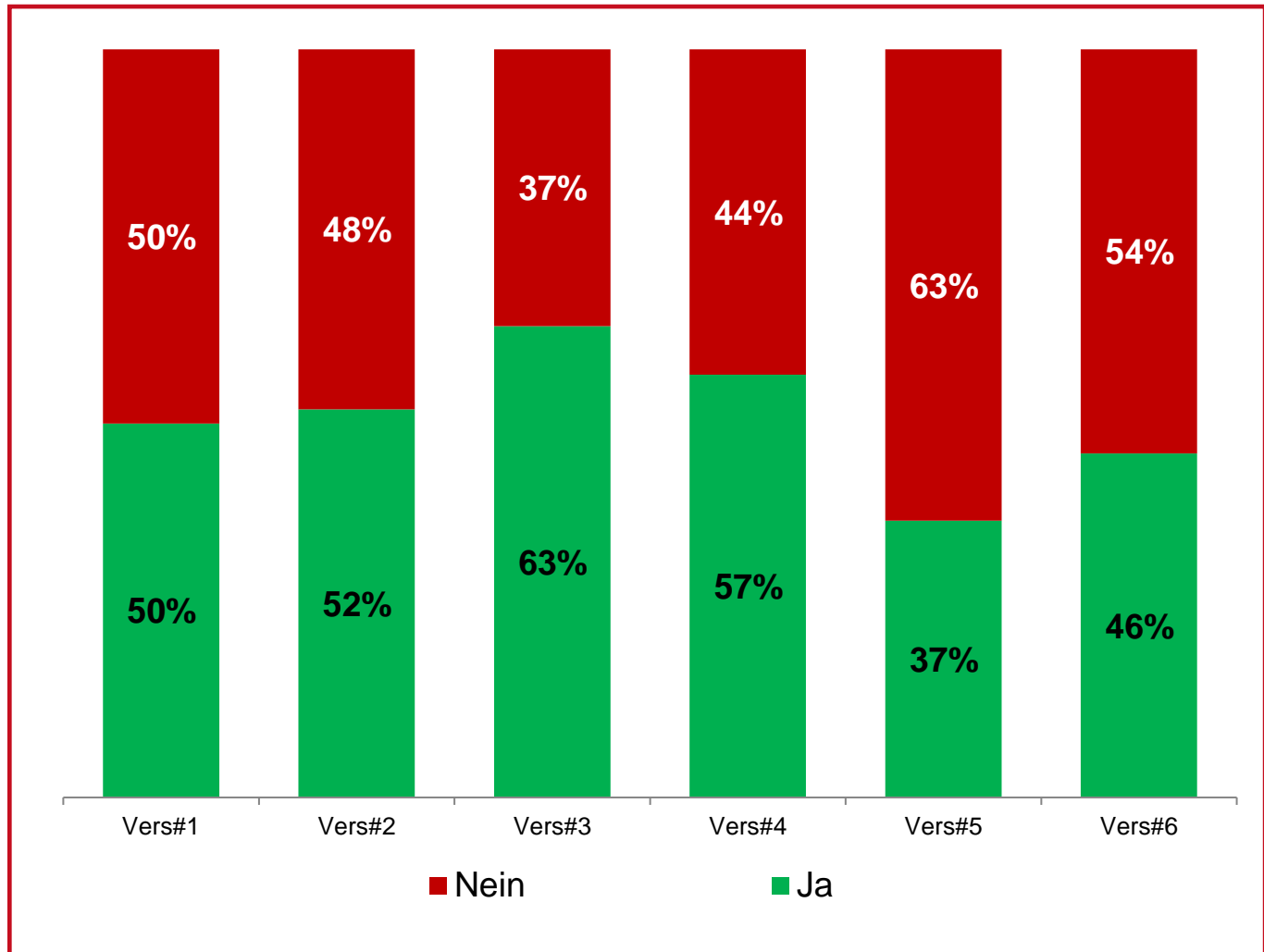


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde würde Kontakt nach E-Mail weiter verfolgen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

