



Leipziger Konferenz
**Beschwerdemanagement
in der Assekuranz**

31. Mai und 1. Juni 2006 in Leipzig

Beschwerdemanagement in der Assekuranz

Im Zuge der sich ändernden Rahmenbedingungen entdecken viele Versicherer die Bedeutung des versicherungstechnischen Geschäftes wieder. Eine zweistellige Combined Ratio mit kalkulierbarer Volatilität steht also bei ihnen oft an oberster Stelle der Unternehmensziele.

Ein wesentlicher Faktor zur Erreichung des Unternehmenserfolgs ist der Erhalt und die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Während ein zufriedener Kunde seine positiven Erfahrungen im Durchschnitt drei Personen mitteilt, beklagt sich ein unzufriedener Kunde im Durchschnitt bei elf Personen. Folglich reichen z. B. 75 % zufriedene Kunden bei 20 % unzufriedenen nicht mehr aus, um am Markt ein positives Image aufzubauen. Die Gewinnung eines Neukunden ist mit den vier- bis sechsfachen Kosten im Vergleich zur Bindung eines Bestandskunden verknüpft. Darüber hinaus kosten zufriedene und loyale Kunden nicht nur weniger, sie bringen auch höhere Durchschnittsverkäufe (Cross- und Up-Selling), einen höheren Deckungsbeitrag und sind stornoresistenter. Die Mund-zu-Mund-Propaganda eines Stammkunden ist für das Versicherungsunternehmen praktisch kostenlos und zugleich eine wirksame Werbung, denn 50-70 % aller Käufe sind auf Empfehlungen aus der Familie bzw. aus dem Freundeskreis zurückzuführen. Es zeigt sich also, dass es gute Gründe gibt, die Kundenzufriedenheit zu kontrollieren und zu steuern, um ein positives Jahresergebnis zu fördern.

Dass jedoch gerade im Umgang mit Kundenbeschwerden noch weitreichender Nachholbedarf besteht, belegte eine Studie der Versicherungsforen Leipzig vom Oktober 2005: Während manche Versicherer dem Thema Beschwerde eine eigenständige Abteilung widmen und entsprechende Unternehmensprozesse entwickelt haben, behandeln andere Unternehmen das Thema eher beiläufig.

Vor diesem Hintergrund ist es ein Anliegen der Versicherungsforen Leipzig, das Thema „**Beschwerdemanagement in der Assekuranz**“ voranzutreiben und die fachliche Diskussion im Spannungsfeld zwischen Wissenschaft und Praxis zu unterstützen. Dabei sollen in erster Linie Erfahrungen bei der Messung und der Auswertung von Beschwerden ausgetauscht und diskutiert werden, um Konsequenzen auf das Controlling, das Management oder die Organisation zu analysieren.

Entsprechend möchten wir Sie gern zu unserer gleichnamigen Konferenz am **31. Mai und 1. Juni 2006** nach **Leipzig** einladen. Im Rahmen der Konferenz möchten wir das Beschwerdemanagement aus Sicht der Kunden, der Versicherungsunternehmen und weiterer Akteure des Marktes beleuchten. Dafür organisieren wir zur Zeit interessante Praxisberichte aus der Versicherungswirtschaft und anderer Branchen.

31. Mai 2006

16:00 Uhr **Begrüßung und Überblick über den Konferenzverlauf**
Markus Rosenbaum, Geschäftsführer, Versicherungsforen Leipzig

Beschwerdemanagement in der Assekuranz aus Kundensicht
*Edda Castello, Abteilungsleiterin Geld und Recht,
Verbraucherzentrale Hamburg e.V., inkl. Diskussion*

**Aktives Beschwerdemanagement im Versicherungs-
unternehmen**
*Sabine Warner, Stabsstellenleiterin Beschwerdemanagement,
Delta Lloyd Versicherungsgruppe, inkl. Diskussion*

18:45 Uhr **Ende des ersten Konferenztages**

20:00 Uhr gemeinsame Abendgestaltung: **Turmbesteigung Neues Rathaus**
(Deutschlands höchster Rathhausturm: 110 Meter, 444 Stufen)
Abendessen im Ratskeller des Neuen Rathauses

1. Juni 2006

9:00 Uhr **Der Kundenwert als Mess- und Steuerungsinstrument innerhalb
des Beschwerdemanagements von Versicherungsunternehmen**
*Björn Degenkolbe, Projektleiter Kundenmanagement,
Versicherungsforen Leipzig, inkl. Diskussion*

**„Kunde verärgert, was nun?“: Prozesse, Umsetzungen und
Visionen beim Beschwerdemanagement eines marktführenden
Versandhauses**
*Marco Merther, Qualitätsmanager, Quelle.Contact Vertrieb GmbH,
inkl. Diskussion*

Beschwerdemanagement der Janitos Versicherung AG
*Birgit Jansen, Bereichsleiterin Service Center, Janitos Versicherung AG,
inkl. Diskussion*

12:30 Uhr **Mittagspause**

13:30 Uhr **Beschwerdezufriedenheit und ihre Erhebung - Herausforderungen
zwischen Performance-Messung und Kundenbindung**
*Andreas Schöler, Rödl & Partner Consulting GmbH, Consultant,
inkl. Diskussion*

**Beschwerdemanagement der
Allianz Private Krankenversicherungs-AG**
*Kathrin Hutzler und Anja Domres, Betriebsorganisation -
Koordination und Organisationsentwicklung,
Allianz Private Krankenversicherungs-AG, inkl. Diskussion*

16:00 Uhr **Abschluss der Veranstaltung**

Organisatorische Hinweise

Zielgruppe

Die Konferenz richtet sich generell an Fach- und Führungskräfte der Abteilungen **Marketing, Beschwerdemanagement, Kundenservice, Vertrieb, Betriebsorganisation, Qualitätsmanagement, Unternehmensentwicklung, Controlling und Revision** von Versicherungsunternehmen.

Um die Diskussionsfähigkeit sicherzustellen, haben wir eine Obergrenze von 45 Teilnehmern festgelegt. Der Anteil der Teilnehmer aus Versicherungsunternehmen soll mindestens 75 % betragen.

Veranstaltungsort

Die Konferenz findet in Leipzig statt. Der genaue Veranstaltungsort wird zeitnah vor der Veranstaltung bekannt gegeben.

Für die Konferenzteilnehmer stehen in ausgewählten Tagungshotels begrenzte Zimmerkontingente zum Vorzugspreis zur Verfügung. Weitere Informationen erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung.

Leistungen

Die Teilnahmegebühr für die Konferenz beträgt inkl. einem Mittagessen, einem Abendessen und den allgemeinen Erfrischungsgetränken zur Veranstaltung sowie der Veranstaltungsunterlagen pro Person € 690,-. Unseren **Partnerunternehmen** bieten wir die Teilnahme zu **Sonderkonditionen** von jeweils € 590,- an.

Anmeldung

Bitte füllen Sie einfach die beiliegende Anmeldung aus und senden Sie diese per Fax an uns. Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung sowie weitere organisatorische Informationen von uns. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Für Fragen wenden Sie sich an:

Herrn Michael Hobeck
Versicherungsforen Leipzig –
Gesellschaft für angewandte Versicherungswissenschaft mbH
Gottschedstraße 12
04109 Leipzig
Tel. (0341) 1 24 55-0
Fax (0341) 1 24 55-99
E-Mail: hobeck@versicherungsforen.net