

Benchmark Klanttevredenheid

- dummy rapport -

ATP X

Laurens van Graafeiland

14-10-2010



Toelichting benchmark

Methodiek

- In de benchmark worden de verdelingen van het gebruik van de verschillende communicatiemiddelen vergeleken met het gemiddelde
- Daarnaast worden de scores van de communicatie en diensten met het gemiddelde en de best scorende (best-in-class) vergeleken
- Verbeteren op onderdelen, die een hoge correlatie hebben met de NPS, betekent een potentiële verbetering van de NPS en dus loyaliteit en mogelijke groei
- Door de lage respons bij zakelijk zijn de gemiddelde correlaties van de benchmark genomen

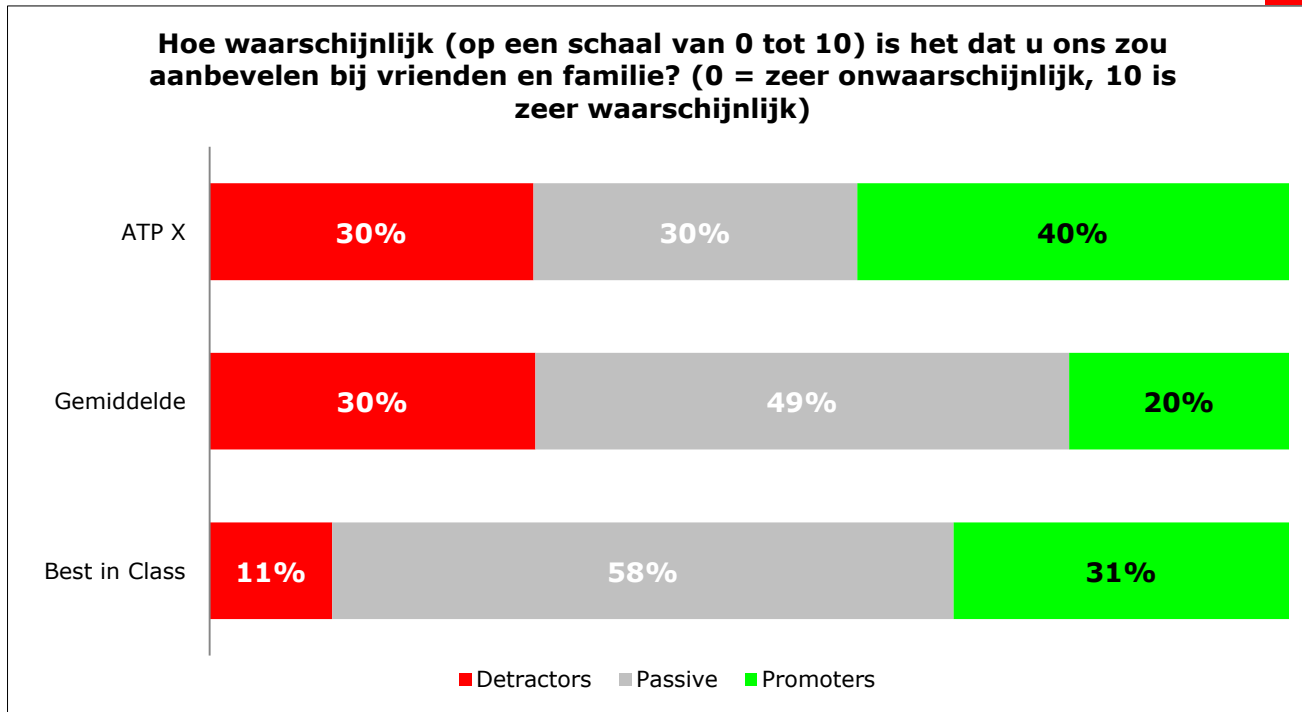
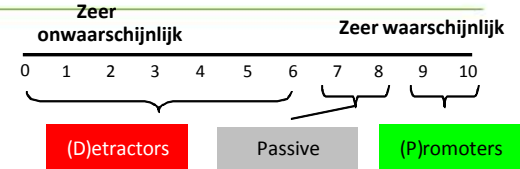
Benchmark groep

- De huidige groep van intermediairs bestaat uit: particulier x en zakelijk x
- Wel betreft het allround middelgrote tot grote intermediairs met een landelijke spreiding



ATP X heeft een hogere NPS voor zakelijke klanten dan het gemiddelde

De NPS-Score is lager dan de gemiddelde direct writer (+12) en hoger dan de gemiddelde intermediaire verzekeraars (-21).



**P - D =
Net Promoter
Score**

+10

-10

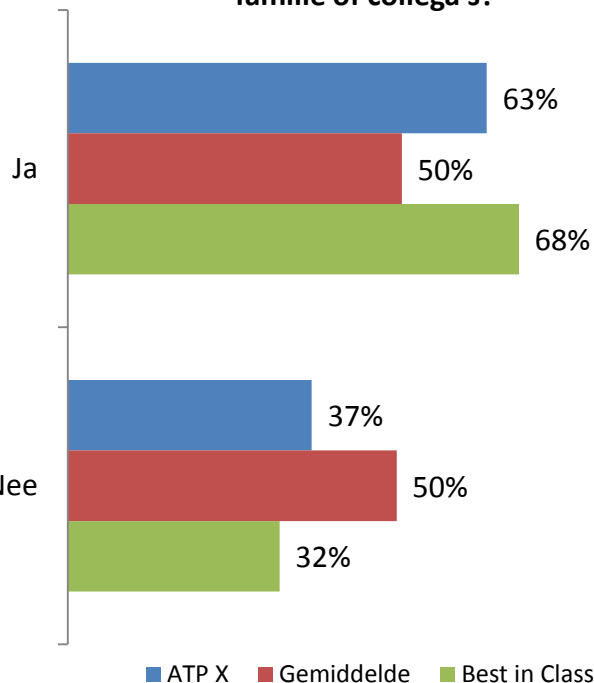
+20



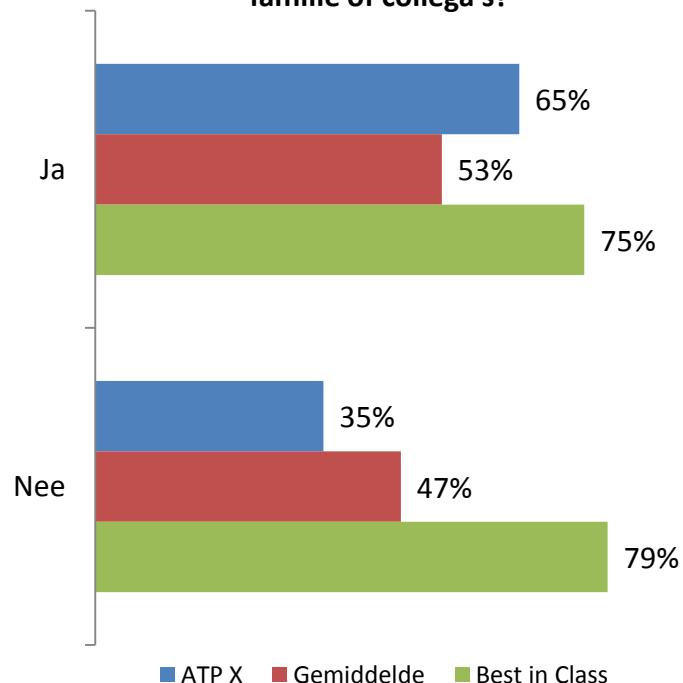
Particulier

Zakelijk

Hebt u ons wel eens aanbevolen bij vrienden, familie of collega's?



Hebt u ons wel eens aanbevolen bij vrienden, familie of collega's?



Invloeden op NPS-score

Groep	Correlatie	Verband	
Waardering communicatie	0,84	Sterk	Zakelijk
Waardering informatie	0,80	Sterk	
Waardering advies	0,80	Sterk	
Waardering ondersteuning bij schadeafhandeling	0,78	Sterk	
Waardering bereikbaarheid	0,70	Gemiddeld	
Waardering verzekeringen	0,70	Gemiddeld	

Alle verbanden hebben
een hoge significantie ($p < 0,01$)

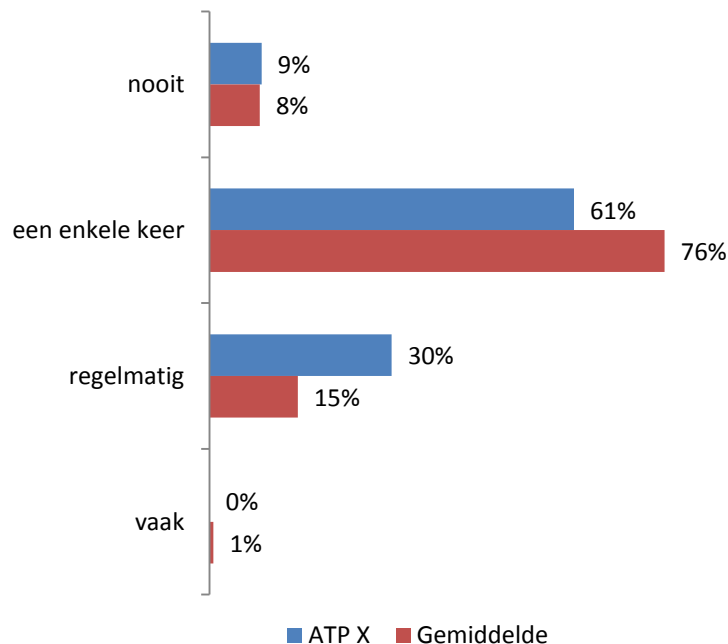
Groep	Gemiddeld ATP X	Ondergemiddeld	Bovengemiddeld	
Waardering bereikbaarheid	7,9	schriftelijk (6,8) persoonlijk contact (7,0)	e-mail (8,3) telefoon (8,1)	Zakelijk
Waardering informatie	7,5	schriftelijk (6,9) website (7,0) schriftelijke nieuwsbrief (7,1)	telefoon (8,0) e-mail (7,9) digitale nieuwsbrief (7,8) persoonlijk contact (7,7)	
Waardering communicatie	7,6	contactfrequentie (7,0)	antwoorden op vragen (7,9) de reactiesnelheid op contact (7,8)	



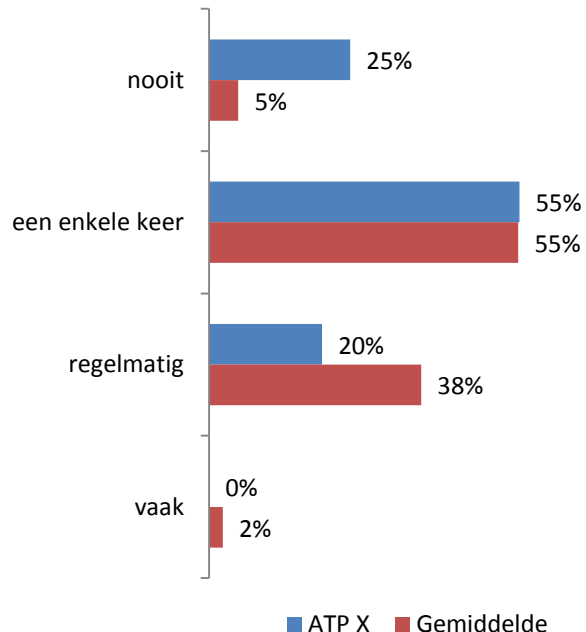
Particulier

Zakelijk

Hoe vaak hebt u contact met ons?



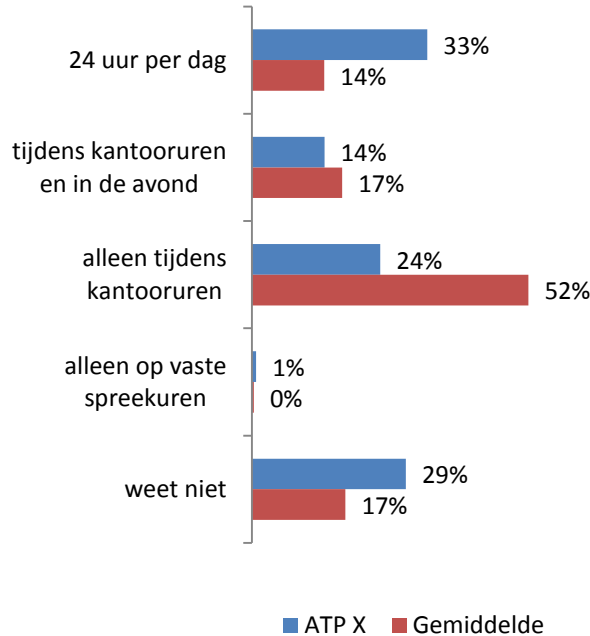
Hoe vaak hebt u contact met ons?



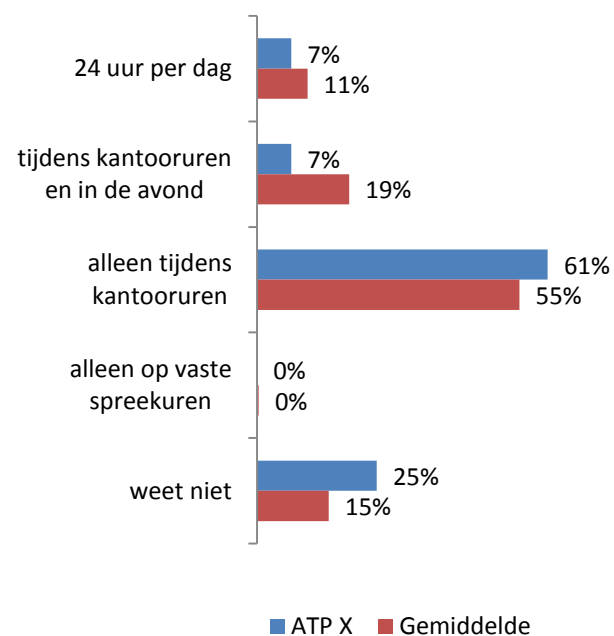
Particulier

Zakelijk

Wanneer zijn wij volgens u bereikbaar?

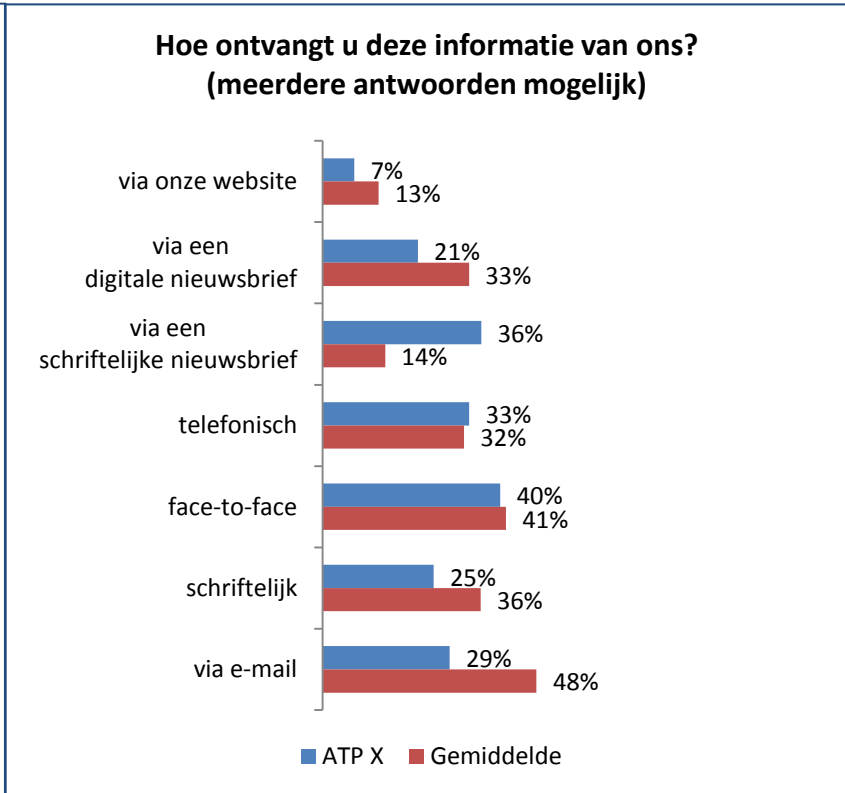


Wanneer zijn wij volgens u bereikbaar?



Particulier

Zakelijk

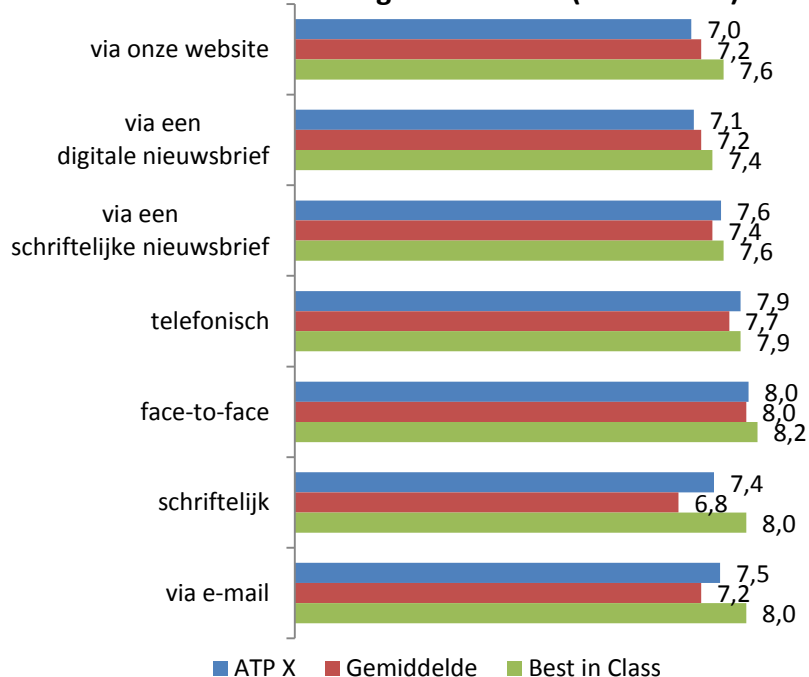


Particulier

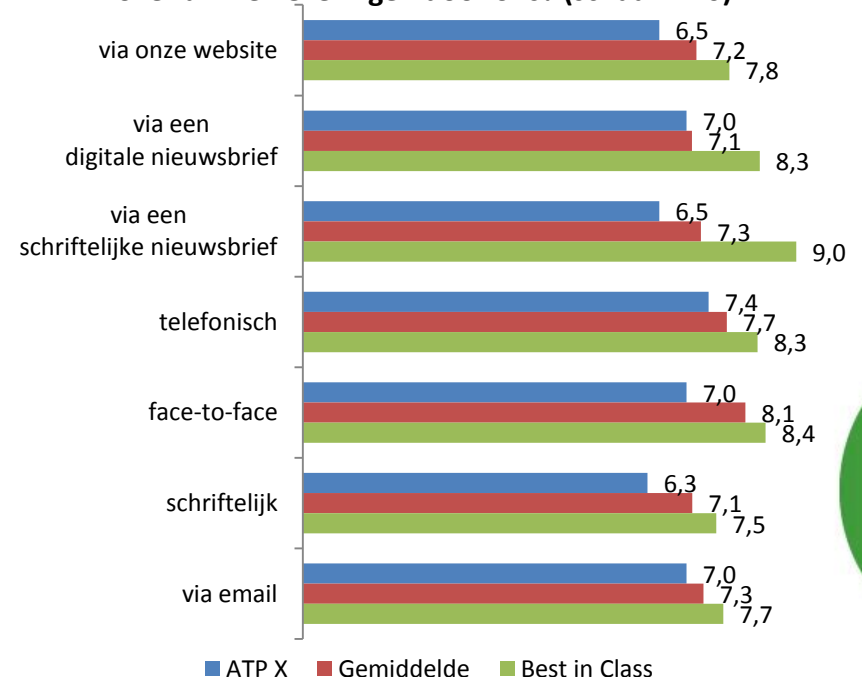
Zakelijk

INFORMATIE

Hoe waardeert u de kwaliteit van de informatie over uw verzekeringen door ons? (schaal 1-10)



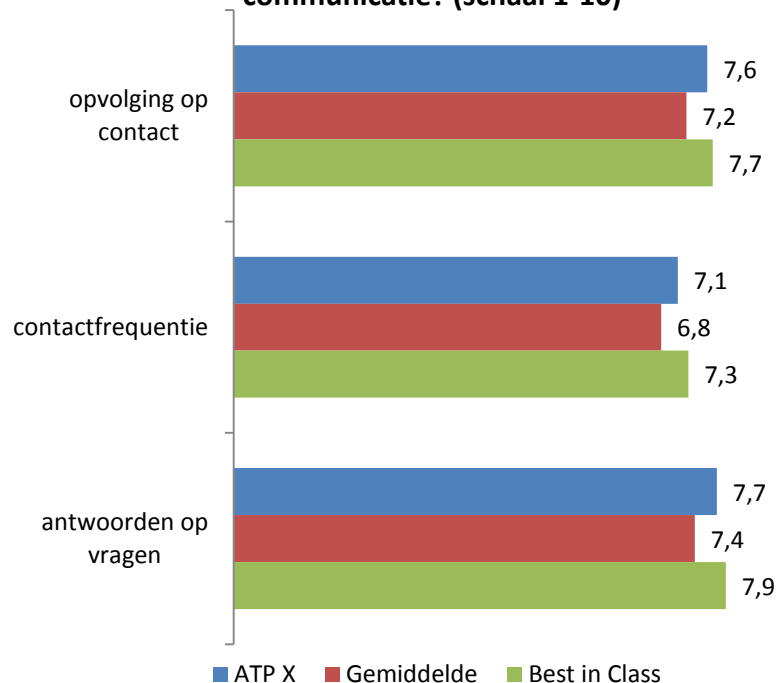
Hoe waardeert u de kwaliteit van de informatie over uw verzekeringen door ons? (schaal 1-10)



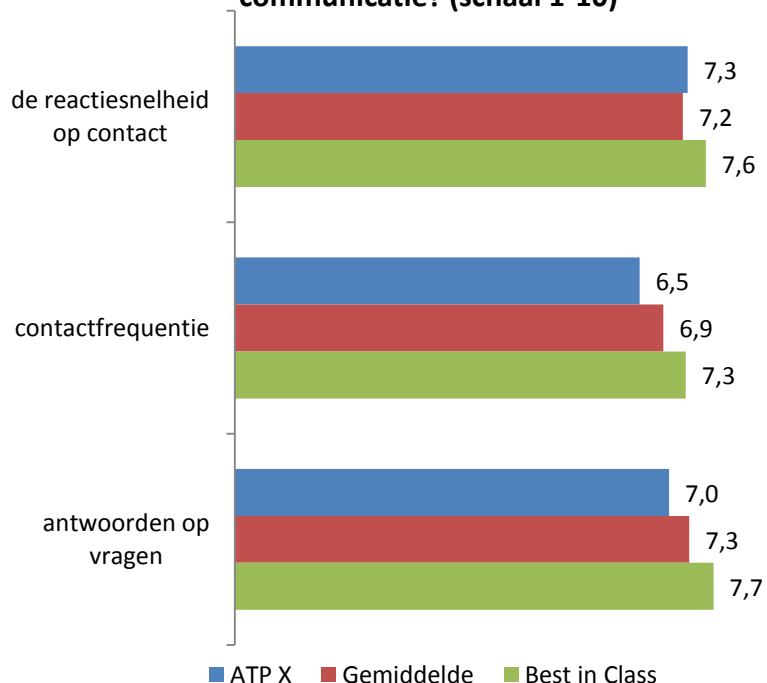
Particulier

Zakelijk

Hoe waardeert u de volgende aspecten van onze communicatie? (schaal 1-10)



Hoe waardeert u de volgende aspecten van onze communicatie? (schaal 1-10)



Groep	Gemiddeld ATP X	Onder gemiddeld	Bovengemiddeld	
Waardering ondersteuning schadeafhandeling*	7,3	schriftelijk (7,0) telefonisch (7,0)	persoonlijk contact (8,0)	Zakelijk
Waardering advies	6,6	schriftelijk (6,1)	telefonisch (7,1) persoonlijk contact (6,8) e-mail (6,8)	
Waardering verzekeringen	6,0	hoogte van de premie (5,7) premieoverzicht (5,9) verlengen van polissen (5,9)	snelheid van wijzigingen (6,3) begrijpelijkheid polissen (6,0) overzichtelijkheid polissen (6,0)	

* Slechts 4 respondenten (11%) is ondersteund bij schadeafhandeling



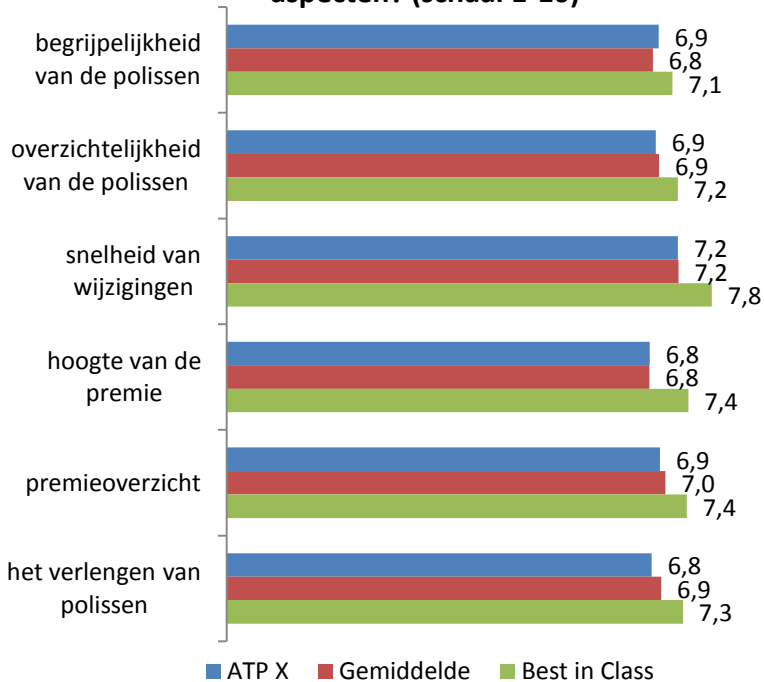
Op alle onderdelen van de verzekeringen behalve hoogte van de premie scoort ATP X ondergemiddeld

Particulier

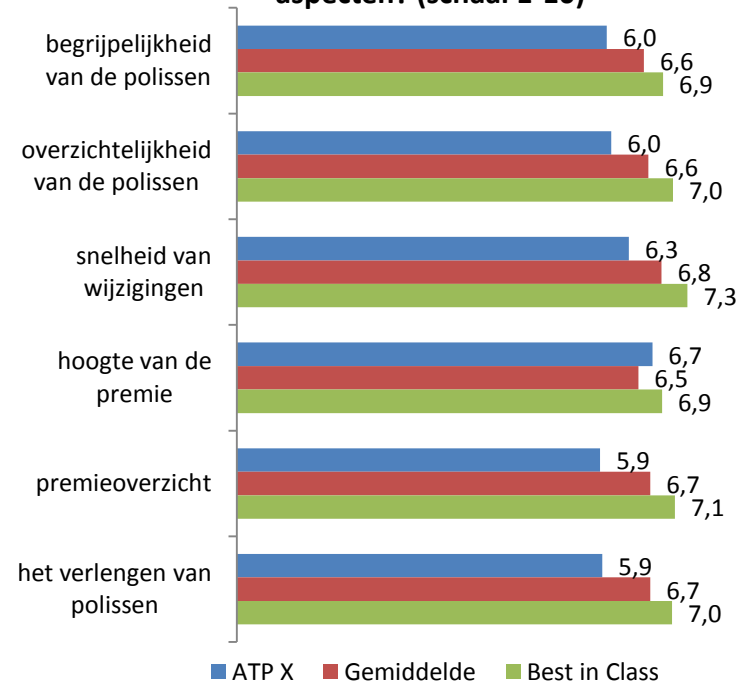
Zakelijk

VERZEKERINGEN

Hoe waardeert u onze diensten op de volgende aspecten? (schaal 1-10)



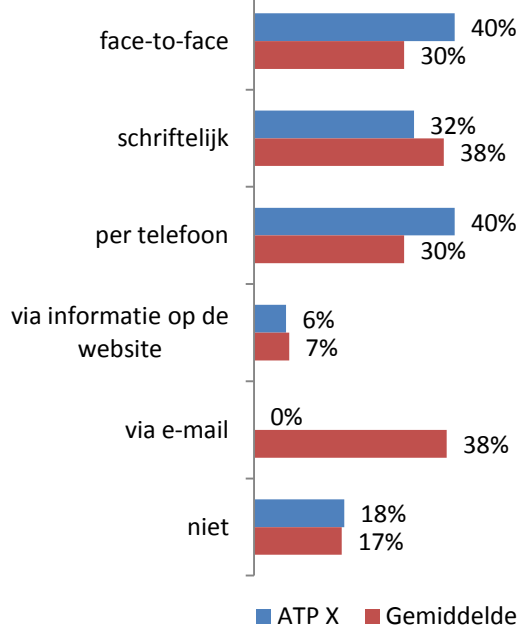
Hoe waardeert u onze diensten op de volgende aspecten? (schaal 1-10)



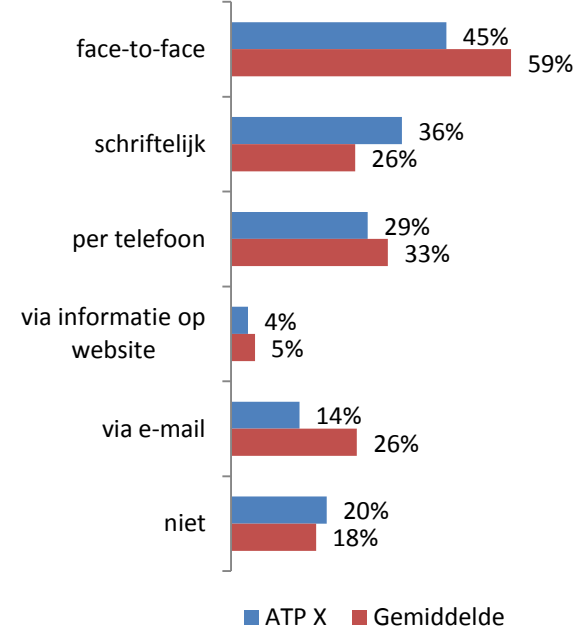
Particulier

Zakelijk

Op welke manieren ontvangt u van ons advies over verzekeringen? (meerdere antwoorden mogelijk)



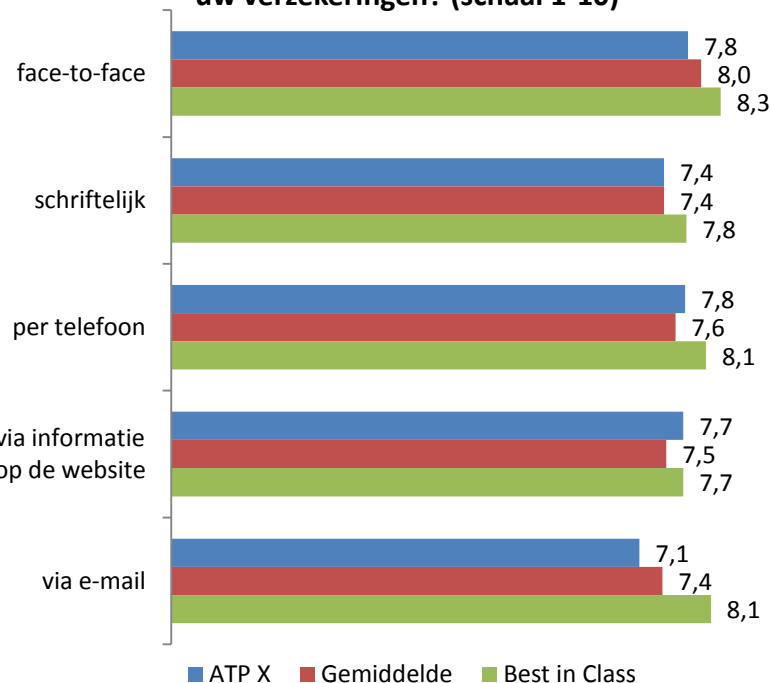
Op welke manieren ontvangt u van ons advies over verzekeringen? (meerdere antwoorden mogelijk)



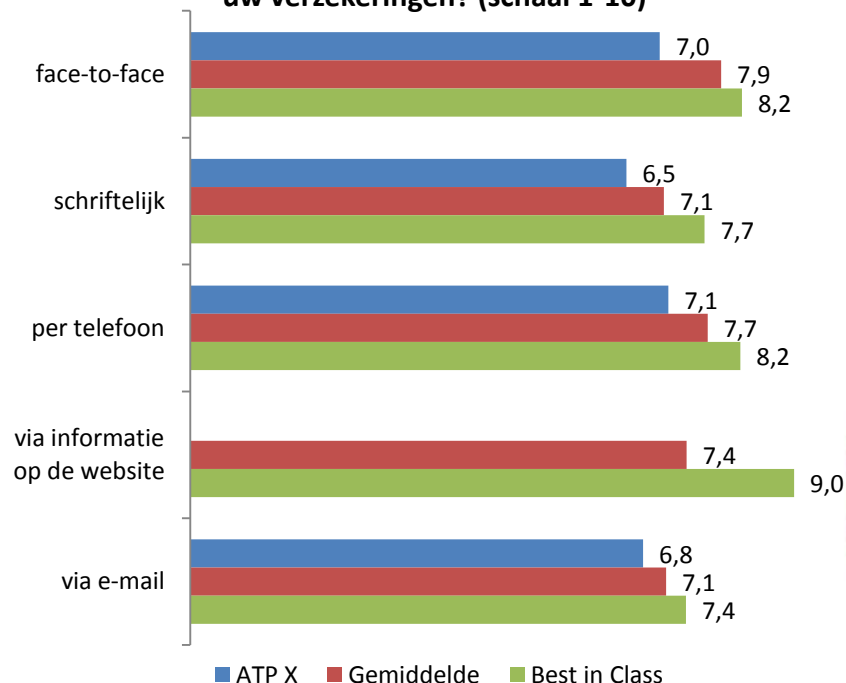
Particulier

Zakelijk

Hoe waardeert u de kwaliteit van ons advies over uw verzekeringen? (schaal 1-10)

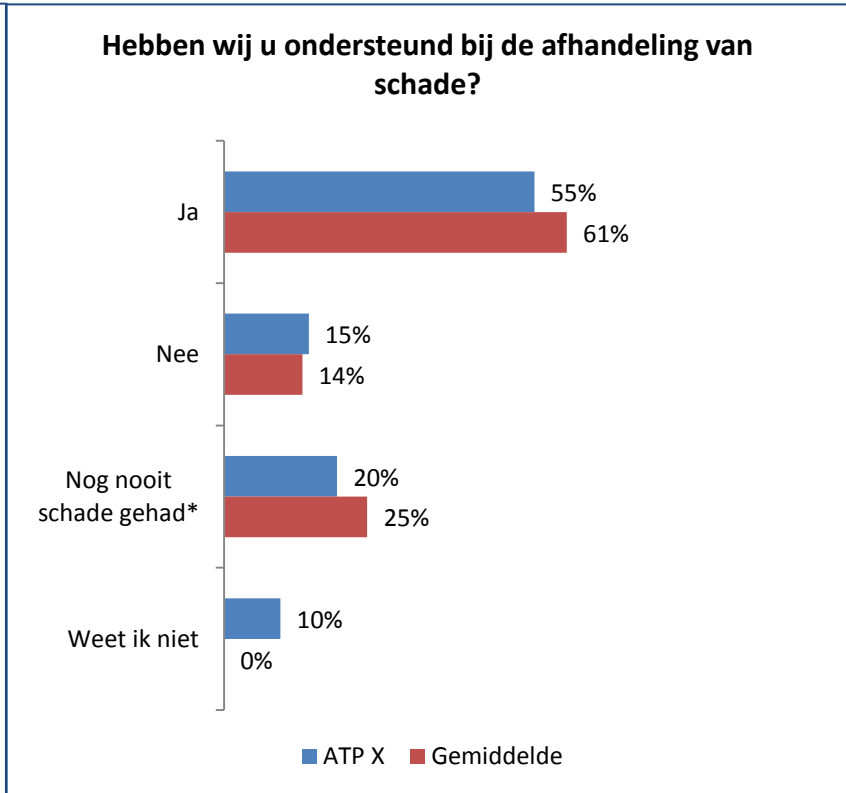
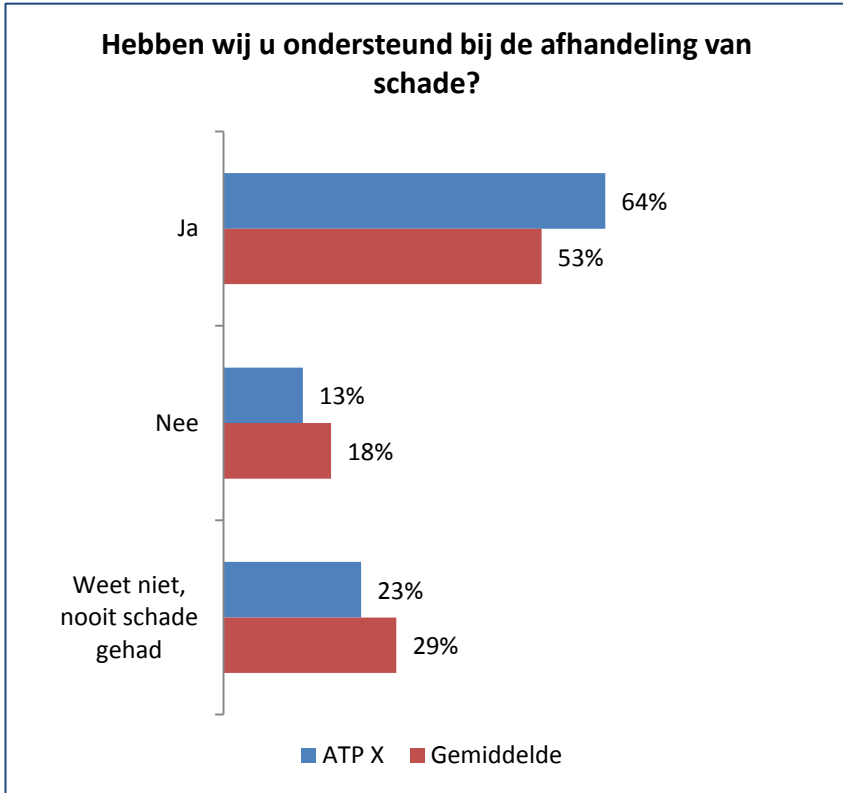


Hoe waardeert u de kwaliteit van ons advies over uw verzekeringen? (schaal 1-10)



Particulier

Zakelijk



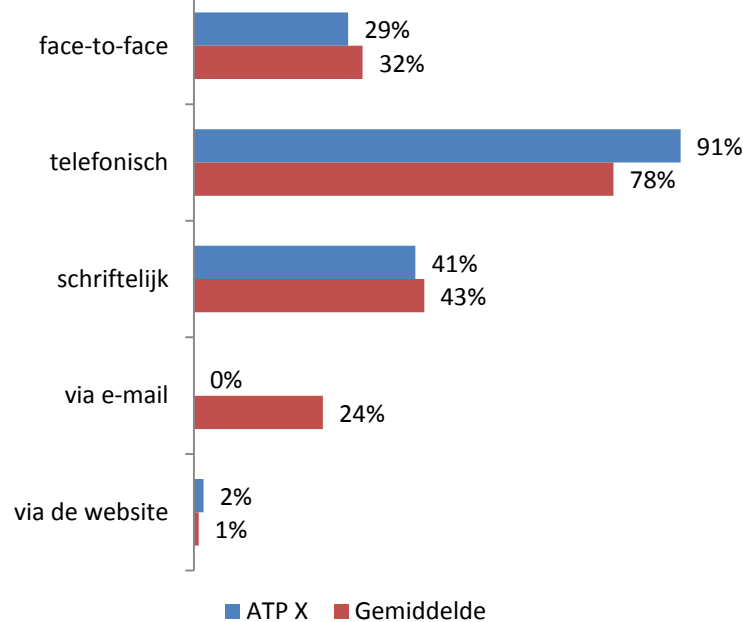
* Categorieën 'nog nooit schade gehad' en 'weet ik niet' zijn in het totale benchmark onderzoek een categorie



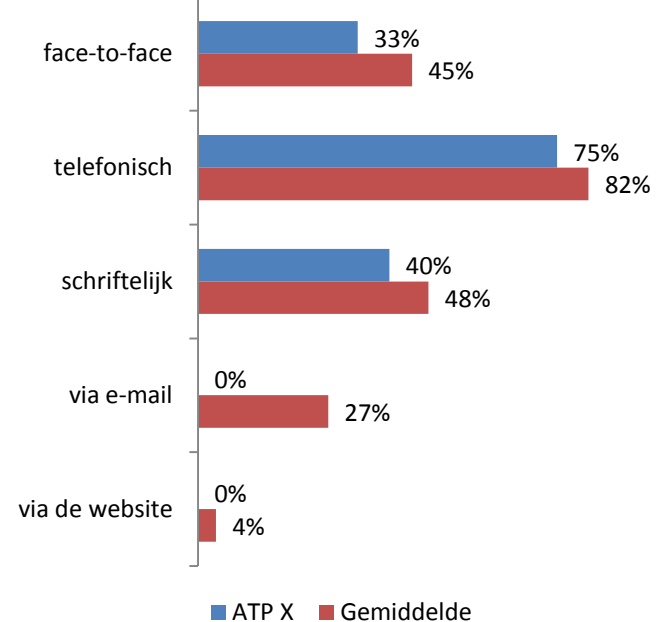
Particulier

Zakelijk

Op welke manier hebben wij u ondersteund bij de afhandeling van schade? (meerdere antwoorden mogelijk)



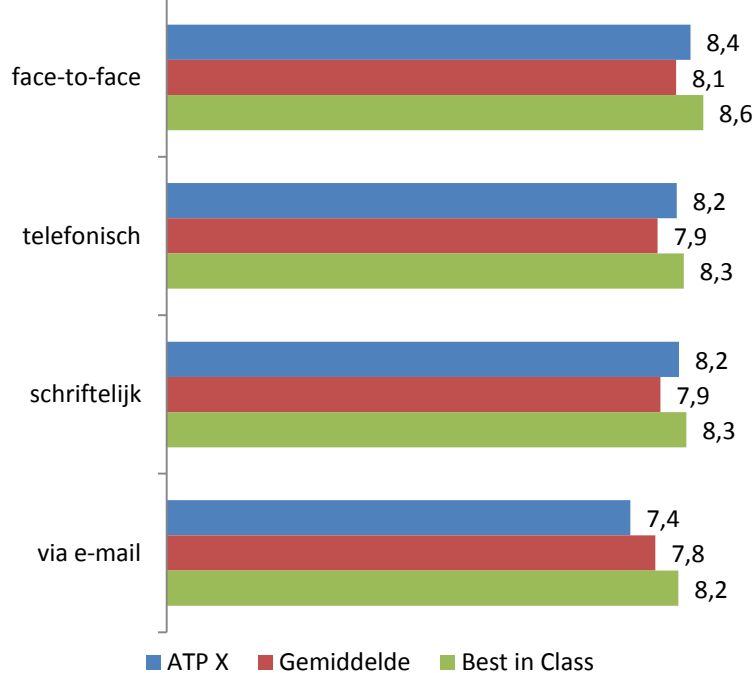
Op welke manier hebben wij u ondersteund bij de afhandeling van schade? (meerdere antwoorden mogelijk)



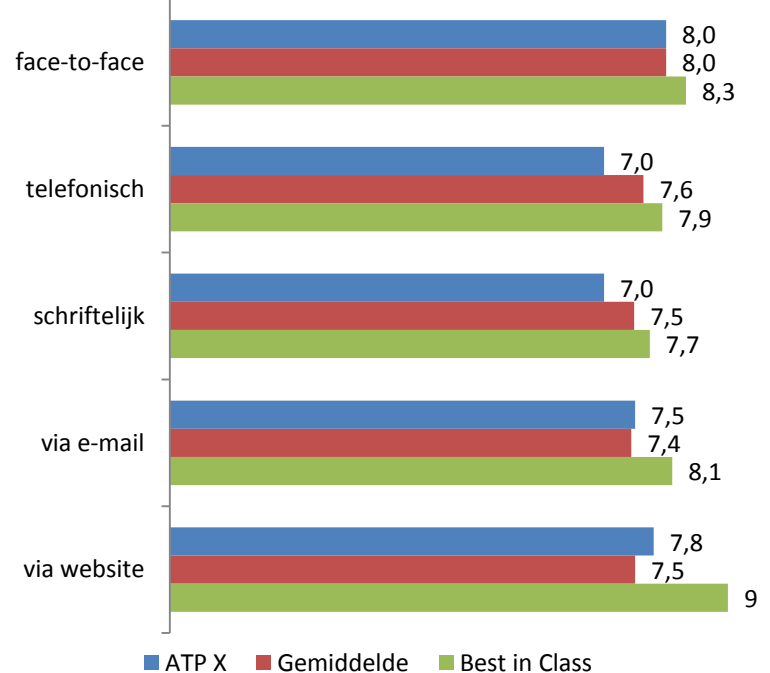
Particulier

Zakelijk

Hoe waardeert u onze ondersteuning bij de afhandeling van schade? (schaal 1-10)



Hoe waardeert u onze ondersteuning bij de afhandeling van schade? (schaal 1-10)



Bijlage



Definities

- **Correlatie:**

In de statistiek spreekt men van correlatie als er een (lineaire) samenhang blijkt te zijn tussen twee reeksen metingen.

De correlatie varieert tussen de 0 (geen verband) en +1 (perfect positief) of -1 (perfect negatief) verband. Hoe verder de correlatie van 0 verwijderd is hoe meer verband er is tussen twee reeksen metingen, hiermee kan men nauwkeuriger de uitslag van de ene variabele voorspellen op grond van de uitslag van de andere variabele.

- **Significantie:**

Geeft aan of aangenomen kan worden dat een verschil wel of niet door toeval is ontstaan. Men spreekt van een significante uitkomst als deze uitkomst in sterke mate de veronderstelling ondersteunt dat het verschil niet door toeval is ontstaan, maar door iets anders. Bij een p-waarde van 1 kunnen we aannemen dat het gevonden resultaat op toeval berust. Met een p-waarde dichtbij 0 kunnen we ervan uitgaan dat de gevonden waarde een werkelijke associatie aanduidt en dus niet op toeval berust. Men hanteert $p=0.05$ als grens van statistische significantie: indien $p \leq 0.05$ dan is het resultaat significant.



Definities(2)

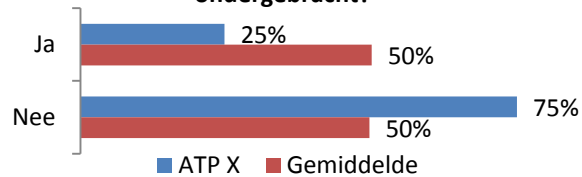
- NPS: De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen respondenten: “Promotors” (9-10), “Passief Tevredenen” (passives) (7-8) en “Criticasters” (detractors) (0-6). Het percentage Promotors wordt vervolgens verminderd met het percentage detractors. Het resultaat is de Net Promotor Score (NPS), een percentage dat de klantenloyaliteit van een onderneming definieert en sterk correleert met de autonome groei van een bedrijf.
- Standaarddeviatie: De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de getallen rondom het gemiddelde en is gedefinieerd als de wortel uit de variantie. Hoe groter de standaarddeviatie hoe groter de verschillen tussen de verschillende waarnemingen.



Zakelijk klanten van ATP X brengen minder dan gemiddeld hun verzekeringen ook ergens anders onder

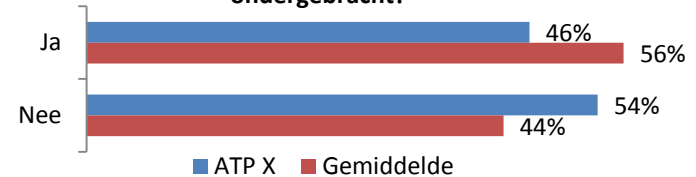
Particulier

Hebt u al uw verzekeringen bij één assurantieadviseur ondergebracht?

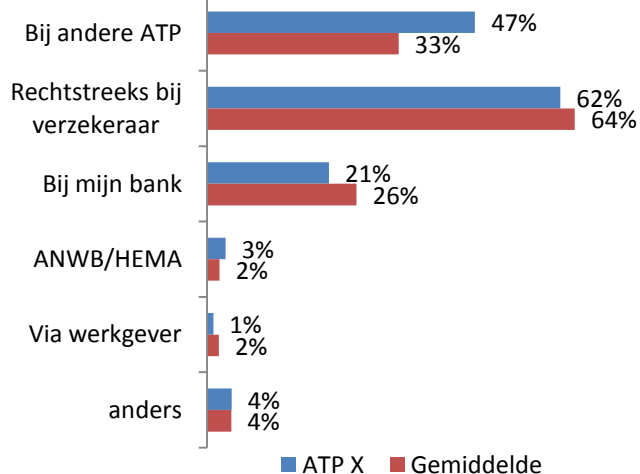


Zakelijk

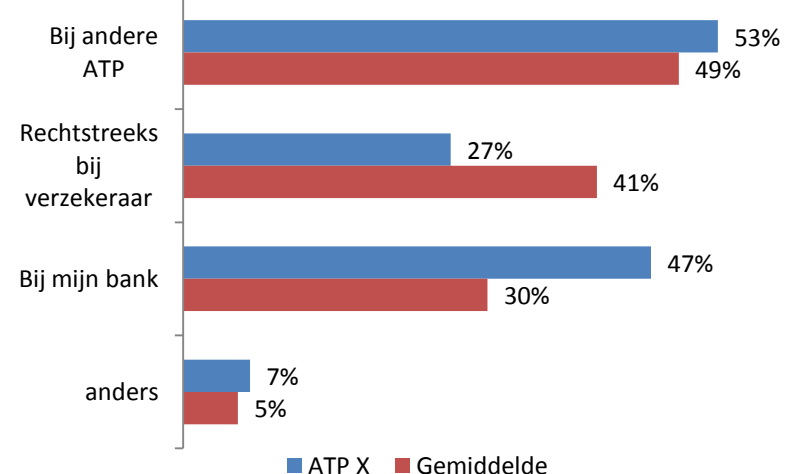
Hebt u al uw verzekeringen bij één assurantieadviseur ondergebracht?



Waar hebt u uw verzekeringen nog meer geregeld?
(meerdere antwoorden mogelijk)



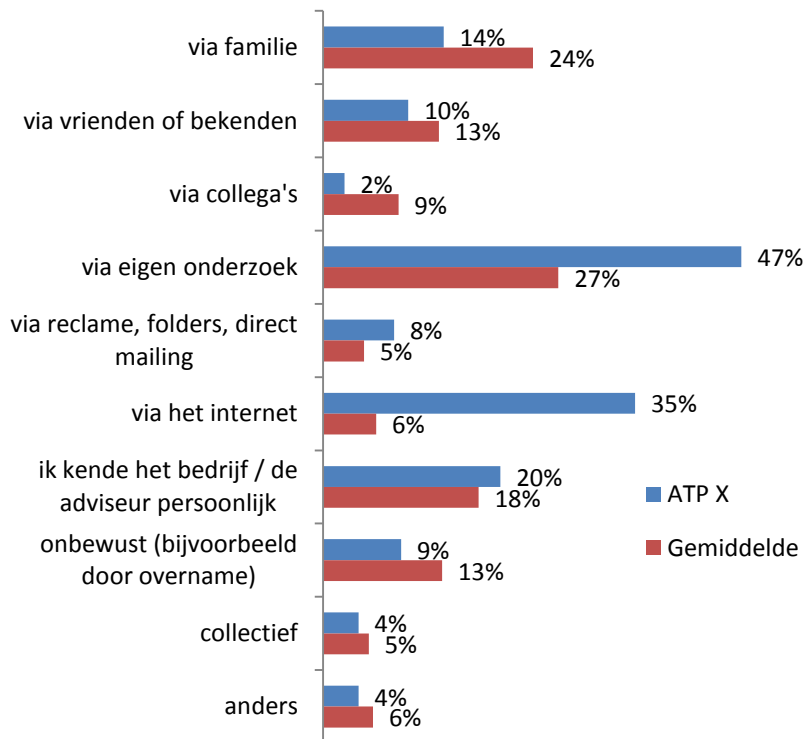
Waar hebt u uw verzekeringen nog meer geregeld?
(meerdere antwoorden mogelijk)



Een groot deel van de zakelijke klanten kende ATP X al of heeft onbewust gekozen, bijvoorbeeld door overname

Particulier

Op welke manier hebt u uw keuze voor een
assurantieadviseur en/of (bank)verzekeraar gemaakt?



Zakelijk

Op welke manier hebt u uw keuze voor een
assurantieadviseur en/of (bank)verzekeraar gemaakt?

