

Die Empathielücke im Versicherungswesen



Dieser Bericht zeigt:

- 70 % der Verbraucher erwarten, innerhalb eines Tages ein Angebot für eine gewünschte Versicherung zu erhalten.
- Nur 25 % der Befragten stimmen der Aussage voll zu, dass sich Preis- und Leistungsunterschiede leicht ermitteln lassen.
- Lediglich 26 % der Teilnehmer sind voll und ganz der Meinung, dass sie die Bearbeitung einer Schadensmeldung ohne großen Aufwand verfolgen können.

Wie aus einem neuen Bericht von Genesys zum Thema Verbrauchererfahrungen mit Versicherungsunternehmen hervorgeht, kann mangelnde Klarheit beim Kauf und der Inanspruchnahme von Leistungen zu Unzufriedenheit und der Abwanderung von Kunden führen. Die Ergebnisse unserer Befragung von mehr als 3.500 Kunden zeigen, welche Customer Experiences erfolgreich sind und wo Verbesserungsbedarf besteht.

Laden Sie den Bericht herunter und erfahren Sie mehr zu Einblicken, Chancen und zukunftsfähigen Ansätzen für Versicherer, die Verbraucher mit reibungslosen Erfahrungen unterstützen möchten.