

Assistance als strategische Aufgabe - BBDO Consulting gibt Handlungsempfehlungen

Die Managementberatung BBDO Consulting hat im Rahmen einer Meta-Studie das Potential von Assistance-Angeboten analysiert und daraus Implikationen für eine erfolgreiche Marktbearbeitung abgeleitet

Düsseldorf, 30. April 2009 – Ergänzend zu ihren Kernprodukten bieten Versicherungen ihren Kunden immer mehr Zusatzleistungen in Form von Assistanceleistungen, also Angeboten, die im Notfall eine Soforthilfe bieten und häufig mit Versicherungen gekoppelt angeboten werden. So erweitern z.B. Unfallversicherer ihren klassischen Unfallschutz um Hilfsleistungen wie Haushaltshilfe, Krankenpflege, Fahrdienste oder Einkaufsservice. Die internationale Strategieberatung BBDO Consulting hat in einer detaillierten Studie Marktentwicklungen und Trends im Assistance-Sektor für die relevanten Bereiche Haus, Kfz, Gesundheit, Reise und Recht untersucht, eine Kunden- und Wettbewerbsanalyse vorgenommen und daraus konkrete Implikationen für eine erfolgreiche Marktbearbeitung abgeleitet.

Bislang ist die Vermarktung vieler Assistance-Produkte recht austauschbar, nur wenige Versicherungsunternehmen bewerben ihre Leistungen aktiv im Sinne eines Differenzierungsmerkmals: hier ist noch hohes Potential vorhanden. Denn Assistance bietet vielfältige Chancen zur Erreichung der Unternehmensziele. Um Assistance-Potentiale zu heben, ist neben der Entwicklung eines systematischen Konzepts die konsequente Verankerung in der Unternehmensstrategie und -organisation unabdingbar. Auch die Prozesse zur Entwicklung bedürfnisorientierter Angebote sollten klar definiert sein, darüber hinaus ist die konsistente Umsetzung und systematische Vermarktung intern wie extern notwendig. Grundvoraussetzungen dafür sind eine umfassende Kenntnis des Marktes, Change-Expertise zur Implementierung von Veränderungen sowie tiefe Kenntnis der Konsumenten.

„Versicherer suchen nach neuen Geschäftsfeldern zur Kundengewinnung, denn allein mit den klassischen Versicherungen ist Umsatz- und Gewinnwachstum in einem stagnierenden Markt kaum mehr möglich. Anbieter, denen es gelingt, Assistance als integralen Bestandteil in ihre Unternehmensstrategie aufzunehmen, können Umsatzwachstum, Kundenzufriedenheit und -bindung erhöhen und sich erfolgreich vom Wettbewerb differenzieren. Darüber hinaus lassen sich signifikante Kostensenkungen erzielen,“ kommentiert Dr. Christian von Thaden, Principal bei BBDO Consulting, die Untersuchungsergebnisse.

BBDO Consulting

BBDO Consulting ist die internationale Managementberatung mit Fokus auf marktorientierter Unternehmensführung. Gemeinsam mit ihren Kunden entwickelt und implementiert BBDO Consulting Strategien zur Marktbearbeitung und übersetzt sie in konkrete, handlungsleitende Grundsätze und Systeme. Internationale Bluechip-Kunden und Marktführer vertrauen der Expertise von BBDO Consulting in den Bereichen strategisches Marken- und Kundenmanagement seit der Gründung im Jahr 2000. BBDO Consulting baut auf das umfassende Know-how der Mitarbeiter aus Beratung und Industrie auf. Die tiefe lokale Kenntnis der Märkte, verbunden mit einer globalen Perspektive, ist Teil des Erfolgs an den Standorten Berlin, Düsseldorf, Johannesburg, Madrid, Moskau, München, Shanghai und Tel Aviv. BBDO Consulting ist Teil von BBDO Worldwide, eines der führenden internationalen Agenturnetzwerke mit über 290 Büros in 77 Ländern.

Ansprechpartner bei BBDO Consulting

Björn Sander
 Managing Partner
 T +49.211.1379-8873
 F +49.211.1379-91-8873
bjoern.sander@bbdo-consulting.com
www.bbdo-consulting.com

Dr. Christian von Thaden
 Principal BBDO Consulting
 T +49.211.1379-8748
 F +49.211.1379-91-8748
christian.von.thaden@bbdo-consulting.com
www.bbdo-consulting.com