

Geprüfte/-r Versicherungsfachwirt/-in

Marketing und Vertrieb vom 30. April 2003

Bearbeitungszeit: 90 Minuten

100 Punkte

Aufgabe 2

Sie nehmen an einer Strategiesitzung teil, bei der über Verbesserungen der Produktpalette nachgedacht werden soll. In der Diskussion entsteht der Vorschlag, hierzu u. a. eine Portfolio-Analyse zu erstellen.

- a) Definieren Sie den Begriff der „Vier-Punkte-Portfolio-Analyse“. **4 Punkte**
- b) Nennen und erklären Sie die vier Feldinhalte. **8 Punkte**
- c) Wenden Sie für zwei der vier Feldinhalte anhand eines Beispiels eine mögliche Strategie an. **8 Punkte**

Aufgabe 3

In einem verstärkt wettbewerbsorientierten Versicherungsmarkt gewinnt das Kundenbindungsmanagement als strategisches Unternehmenskonzept an zentraler Bedeutung. Sie sollen bei einem Treffen mit Außendienstleitern folgende Aufgaben übernehmen:

- a) Erklären Sie den Begriff der Kundenbindung. **3 Punkte**
- b) Stellen Sie drei Komponenten der Kundenbeziehung dar, welche die Qualität der Kundenbeziehung prägen. **6 Punkte**
- c) Erläutern Sie drei Bausteine des Beschwerdemanagements. **6 Punkte**
- d) Beschreiben Sie fünf Vorteile des aktiven Beschwerdemanagements. **5 Punkte**