

Geprüfte/-r Versicherungsfachwirt/-in

Marketing und Vertrieb vom 17. Oktober 2002

Bearbeitungszeit: 90 Minuten

100 Punkte

Aufgabe 2

In Ihrem Unternehmen wird erwogen, die bisher vernachlässigte Servicepolitik systematisch als Wettbewerbsfaktor im Markt auszubauen. Sie erhalten als Assistent/-in des Marketingleiters zur Vorbereitung einer Projektsitzung mit dem Vermittlerausschuss die Aufgabe übertragen, die folgenden Themenpunkte darzulegen:

- a) Definieren Sie den Begriff „Service“. **3 Punkte**
- b) Stellen Sie die Bedeutung eines Serviceleitbildes als Grundrahmen für Serviceaktivitäten eines Versicherungsunternehmens dar. **8 Punkte**
- c) Stellen Sie drei grundsätzliche Ansatzpunkte für eine erfolgreiche Servicegestaltung heraus. **9 Punkte**

Aufgabe 3

Da ein Ertragsrückgang bei der Südstern Versicherung zu verzeichnen ist, möchte der Vorstand mehr über die Wettbewerbssituation am Markt wissen. Sie als Mitarbeiter/-in der Marktforschung sollen sich mit diesen Aufgaben befassen.

- a) Nennen Sie vier Themenbereiche, die aus Ihrer Sicht zu den Wettbewerbern untersucht werden sollten. **4 Punkte**
- b) Erläutern Sie ausführlich zwei Ihrer unter a) aufgeführten Themenbereiche. **16 Punkte**

Aufgabe 5

In einem verstärkt wettbewerbsorientierten Versicherungsmarkt gewinnt das Kundenbindungsmanagement als strategisches Unternehmenskonzept an zentraler Bedeutung.

- a) Erklären Sie den Begriff der Kundenbindung. **4 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) Geben Sie vier Vorteile des aktiven Beschwerdemanagements an.

4 Punkte