

Studie von Focus Money: GHV wird von Kunden empfohlen

Deutschlands ältester Tierversicherer mit zweitbesten Bewertung aller Tierversicherer

Darmstadt, 22. Juli 2021. Darmstadt. Die GHV Versicherung und ihre Tierversicherungstarife werden gerne weiterempfohlen. Das ist das Ergebnis einer Studie der Service Value GmbH für das Finanzmagazin Focus Money.

Zufriedene Kunden sind für ein Unternehmen die beste Werbung. Sie empfehlen ihren Anbieter gerne weiter. Um herauszufinden, welche Anbieter in Deutschland am häufigsten weiterempfohlen werden hat Focus-Money die breit angelegte Studie zum Weiterempfehlungsverhalten von Kunden durchgeführt. Verbraucherstimmen zu 1.300 Anbietern aus 82 unterschiedlichen Branchen bilden die Grundlage für die Studie „Von Kunden empfohlen 2021“.

In der Studie für Focus Money hat Deutschlands ältester Tierversicherer, die GHV Versicherung, bei der Weiterempfehlungsquote einen hervorragenden zweiten Platz belegt. In der Kategorie der Tierversicherer erreichte die GHV mit der Bewertung "Hohe Weiterempfehlung" und einem Wert von 21,3 die zweitbeste Bewertung unter 16 untersuchten Tierversicherern.

"Das Ergebnis drückt das hohe Vertrauen unserer Kunden in unser Unternehmen und unsere Leistungen aus. Dies versuchen wir regelmäßig zu rechtfertigen, in dem wir unsere Produkte und die Konditionen stetig verbessern", erklärte Volker Lauenstein, Produktmanager bei der GHV und für die Qualität der Versicherungsprodukte verantwortlich.

Zur Methodik

Eine Kundenempfehlung geht über die reine Weiterempfehlungsbereitschaft hinaus, denn hier kann es bei der bloßen Absicht bleiben. Um die Häufigkeit echter



Empfehlungen zu messen, hat das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY den sogenannten Empfehlungsscore entwickelt.

Zunächst wurde jedes Unternehmen je 1000 Teilnehmern eines Online-Panels angezeigt. Die Verbraucher bewerteten mehr als 1300 Anbieter aus 82 Branchen. Waren die Konsumenten in den letzten 24 Monaten dort Kunde, sollten sie angeben, ob und wie intensiv sie den Anbieter in ihrem privaten Umfeld tatsächlich weiterempfohlen haben.

Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend den Empfehlungsscore (ES): Hierzu multiplizierten sie den prozentualen Anteil aller Kunden mit der Antwort „ja, immer wieder“ mit dem Gewichtungsfaktor fünf. Der Anteil aller Kunden, die „mehrmals“ geantwortet haben, erhielt den Faktor drei. „Mindestens einmalige“ Empfehlungen wogen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt dann den Empfehlungsscore (zwischen null und 100). Hätten alle Kunden einen Anbieter „immer wieder“ empfohlen, bekäme er den Score 100. Hätten alle Kunden mit „ja, mehrmals“ geantwortet, wäre der Empfehlungsscore gleich 60, bei „mindestens einmalig“ läge er bei 20. Wenn kein Kunde den Anbieter bisher empfohlen hätte, wäre der Empfehlungsscore gleich null. Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“. Anbieter, deren Empfehlungsquote über dem Branchenmittelwert liegt, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“.

Zeichen mit Leerzeichen: 3.417 (ohne Bildunterschrift)

Ansprechpartner für Medien:

Pressekontakt:

Diskurs Communication GmbH | Jürgen Scheurer | presse@ghv-versicherung.de | ghv@diskurs-communication.de | T 07254 951225 | M 0151 12135075

GHV VERSICHERUNG:



Unternehmenskommunikation | Martina Keck | presse@ghv-versicherung.de | T
06151 3603-212

*Die **GHV VERSICHERUNG** ist aus Überzeugung anders: Klein, schlagfertig und spezialisiert auf Versicherungslösungen für Mensch, Tier und Natur. Das öffentlich-rechtliche Unternehmen ist Deutschlands ältester Tierversicherer und Risikoträger für Haftpflicht, Kfz-, Unfall- und Tierversicherung. Zusammen mit exklusiven Kooperationspartnern bietet sie Versicherungslösungen in einer Hand.*