



Zufriedenere Kunden durch Mediation?

- Konfliktmanagement Kongress -

Hannover, 20. September 2014

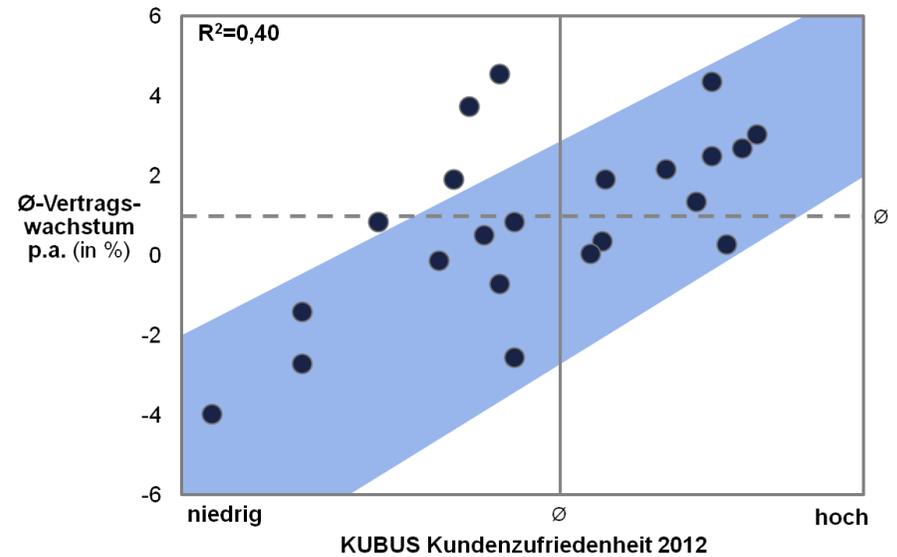
MSR Consulting unterstützt Unternehmen bei der kundenorientierten Ausrichtung ihrer Aktivitäten



- Gegründet im Jahr 1990
- MSR steht für Menschen, Strategien, Resultate
- Mehr als 50 Berater in vier Büros (Köln, Amsterdam, Madrid und Mailand)
- Wesentliche Branchen: Finanzdienstleistungen, Automobil, Industrie-Unternehmen, Medien&Verlage

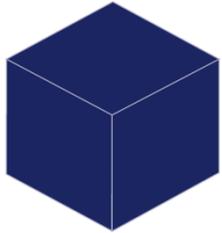
Kundenzufriedenheit ist eine wesentliche Voraussetzung für Wachstum

Zusammenhang Kundenzufriedenheit und Wachstum Assekuranz - SHUKRS (2009-2012)



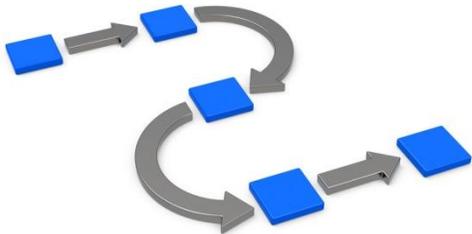
Quellen:BaFin-Statistiken und Geschäftsberichte 2009-2012, KUBUS 2012

MSR Consulting unterstützt Rechtsschutzversicherer bei der Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen



KUBUS Rechtsschutz

Jährliche repräsentative Marktstudie zur Kundenzufriedenheit von Rechtsschutzversicherten



KUBUS Kontaktmessungen

Kunden mit aktuellem Kontakt zum Unternehmen, u.a. Rechtsschutzfall mit Mediationsangebot



Spezifische Themenstudien

z.B. Akzeptanz von telefonischer Rechtsberatung, Online-Rechtsberatung, Mediation

Rechtsstreitigkeiten in Deutschland dauern immer länger und werden immer teurer

Ergebnisse StreitAtlas der ADVOCARD



- **Männer sind streitfreudiger als die Frauen und junge Menschen werden tendenziell streitlustiger**

- **Häufigster Streitgrund (37%) in Deutschland sind private Themen, wie z.B. Nachbarschaftskonflikte**



- **Streitigkeiten werden länger und teurer**
 - Mehr als ein Drittel der Streitigkeiten dauert länger als ein Jahr
 - In 11% (2002 noch 8%) der Fälle liegt der Streitwert über 10.000 €, bei einem Drittel immerhin höher als 2.000 €

Versicherer müssen Kosten managen und gleichzeitig die Kunden zufriedenstellen



- Telefonische Rechtsberatung
- Online-Rechtsberatung
- Anwaltsnetze
- Mediation
- Steuerungstarife

Jeder große Rechtsschutzversicherer hat Steuerungsangebote in seinem Portfolio

Marktübersicht Steuerungsangebote

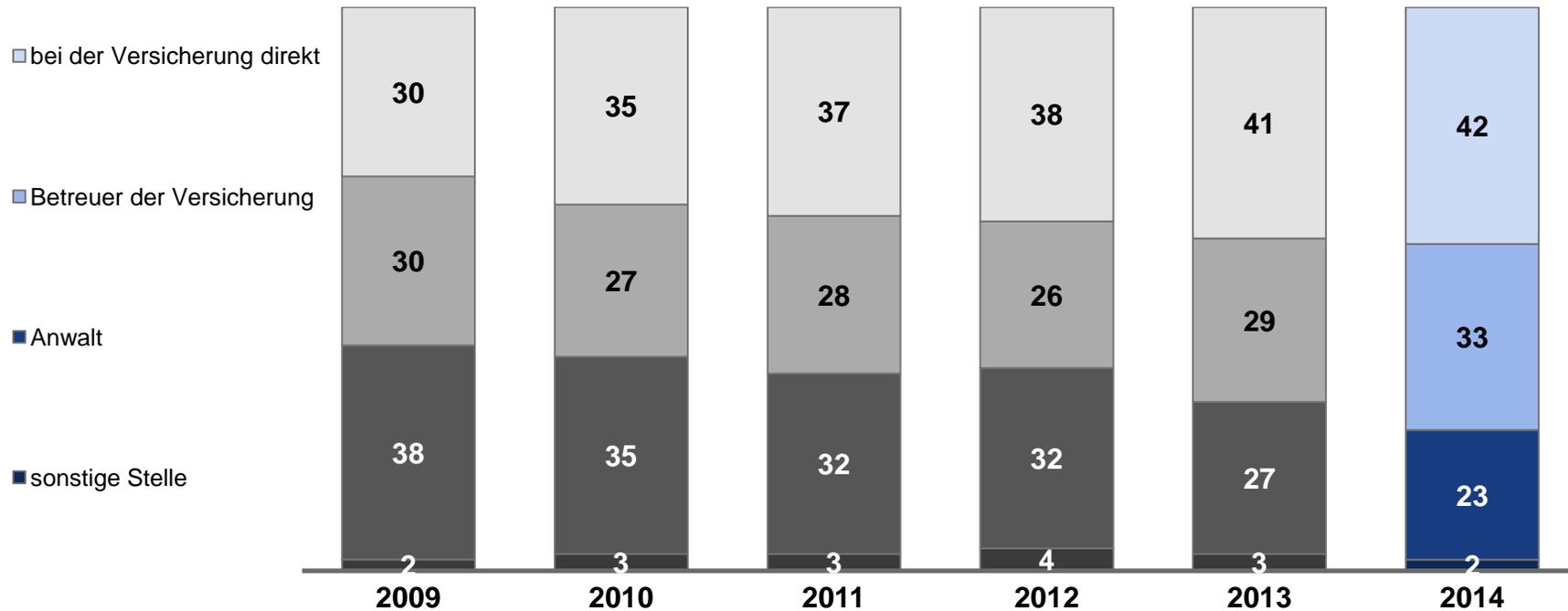
	Allianz	DEVK	ORAC RECHTSCHUTZ	ROLAND	ARRAG	HUK-COBURG Aus Tradition günstig	ADAC	DAS	ADVO
Schaden-Hotline	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Rechtsberatung	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Anwaltsempfehlung	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Mediation	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Im Markt immer mehr Erstmeldung beim Versicherer



Wem haben Sie Ihren Rechtsschutzfall zuerst gemeldet?

Kunden mit Rechtsschutzfall
in den letzten 2 Jahren



Angaben in Prozent

Immer mehr Kunden erhalten ein Steuerungsangebot



Wurde Ihnen von der Versicherung eine Rechtsberatung angeboten?
(Anteil „ja“)

Kunden mit Rechtsschutzfall
in den letzten 2 Jahren



Angaben in Prozent

Die Annahmehquoten im Markt sind hoch



Annahmehquoten

Kunden mit Rechtsschutzfall
in den letzten 2 Jahren



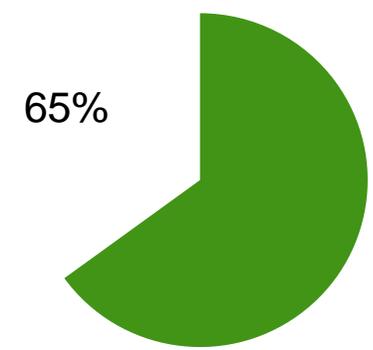
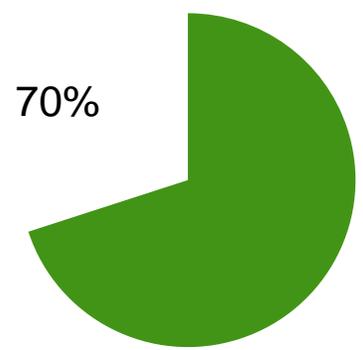
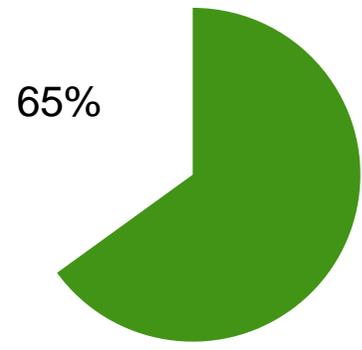
Telefonische
Rechtsberatung



Anwalts-
empfehlung



Mediation



Das Thema Mediation wurde speziell im Rahmen verschiedener Studien untersucht

Fragestellungen und Vorgehen

Nutzen / Mögliche Hemmnisse



- Kundenworkshops
- Rechtsschutzversicherte
- Vor flächendeckender Einführung

Erlebnis

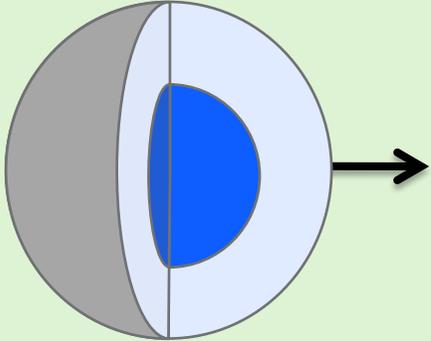


- Telefonische Befragung
- Kunden mit Rechtsschutzfall
- Teilgruppe: Kunden mit Shuttle-Mediation

Insgesamt sehen Rechtsschutzversicherte vier wesentliche Vorteile der Mediation



Nachhaltige Problemlösung:



- Wahre Probleme werden erkannt
- Problemlösung kann kreativer und nachhaltiger sein

Kostensparnis:



- Die Kostenvorteile für den Versicherer werden gesehen. Skepsis bzgl. der Kostenübertragung auf den Versicherten

Stressersparnis:



- Der Aufwand, der bei einer Mediation betrieben werden muss, ist geringer als bei einem Prozess

Höhere Geschwindigkeit:



- Schnelle Lösung des Problems möglich

Es gibt auch Bedenken, die berücksichtigt werden müssen



Aufwandssteigerung:



- Befürchtung, dass der Aufwand sich durch Mediation erhöhen kann
- Gefährdung von Fristen

Rechtssicherheit:



- Fehlende Rechtssicherheit verunsichert viele Kunden
- Ernsthaftigkeit nicht gegeben

Keine endgültige Klärung:



- Kein Triumphgefühl, bzw. Genugtuung. Man kann den Gegner nicht „besiegen“
- Gefahr von unbefriedigenden Kompromissen

Unklarer Ablauf:



- Wann entscheidet man sich für Mediation?
- Was passiert bei einer gescheiterten Mediation, wird Prozess dann noch bezahlt?

„Es muss gesichert sein, dass ich den normalen Rechtsweg einschlagen kann, wenn Ergebnis der Mediation nicht zufriedenstellend ist!“

Reality Check: Motive für die Shuttle-Mediation sind mannigfaltig



Aus welchen Gründen haben Sie sich entschieden, die telefonische Mediation auszuprobieren?

MSR Consulting
Klientenbeispiel



In vielen Fällen ist einfach nur eine Klärung gewünscht, ohne verbrannte Erde zu hinterlassen



Warum haben Sie sich für eine Mediation entschieden?

MSR Consulting
Klientenbeispiel

Weil ich mit der **Nachbarin** auf dem Schlichtungswege etwas klären wollte, ohne zu prozessieren!

Ich wollte ein persönliches Gespräch mit jemanden führen, der sich damit auskennt, **um die Sache zu relativieren.**



Aufgrund der **Unparteilichkeit** eines Mediators besteht die **Möglichkeit eines besseren Gesprächsverlaufes** und eher die Möglichkeit, dass beide Seiten angehört werden.

Durch Shuttle-Mediation lassen sich bereits viele Probleme schnell lösen

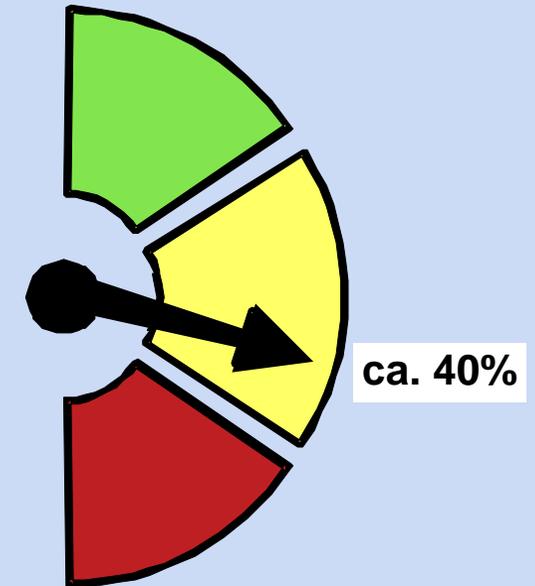


MSR Consulting
Klientenbeispiel

Wie lange dauerte es von der Kontaktaufnahme, bis der Prozess der Mediation abgeschlossen war?



Konnte Ihr Rechtsproblem abschließend durch die Mediation gelöst werden?



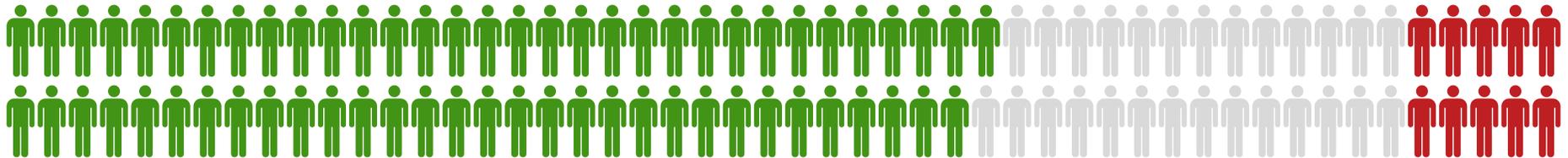
Die Zufriedenheit mit der Rechtsschutzfallabwicklung ist bei Kunden mit Mediation am höchsten



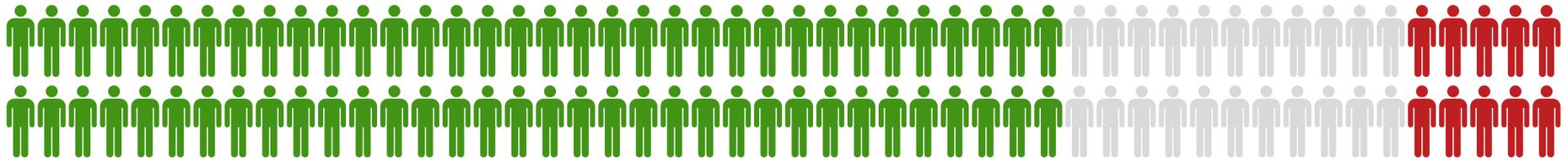
Zufriedenheit mit der Rechtsschutzfallabwicklung

MSR Consulting
Klientenbeispiel

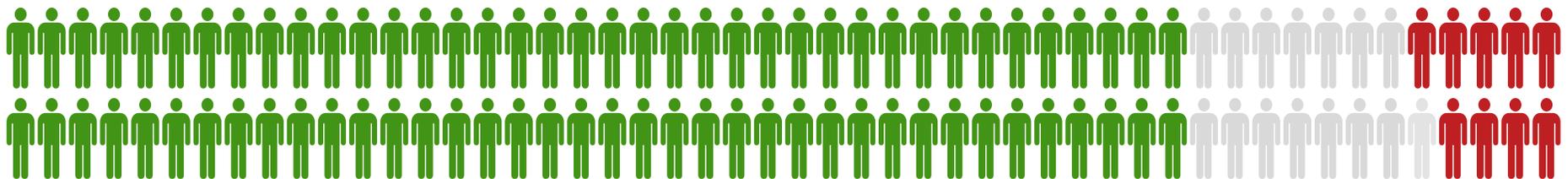
Ohne Steuerung



Telefonische Rechtsberatung



Mediation



 vollkommen/sehr zufrieden

 zufrieden

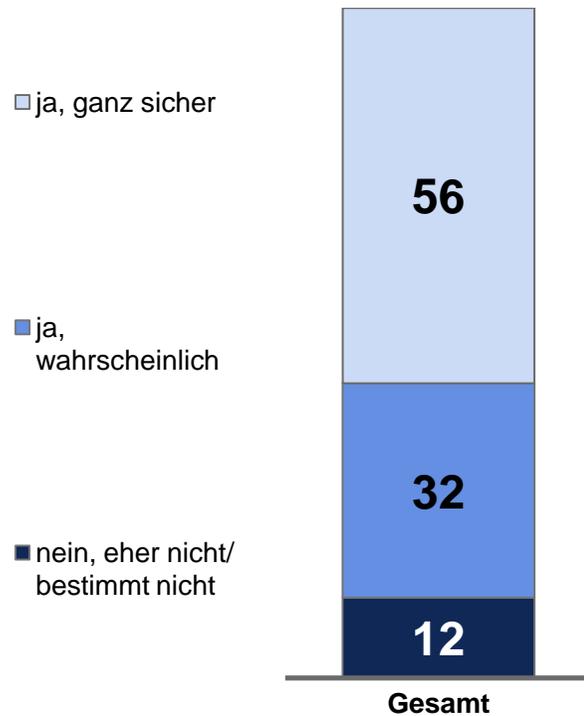
 weniger zufrieden/unzufrieden

88% der Nutzer würden Shuttle-Mediation weiterempfehlen



Würden Sie die Shuttle-Mediation an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?

MSR Consulting
Klientenbeispiel



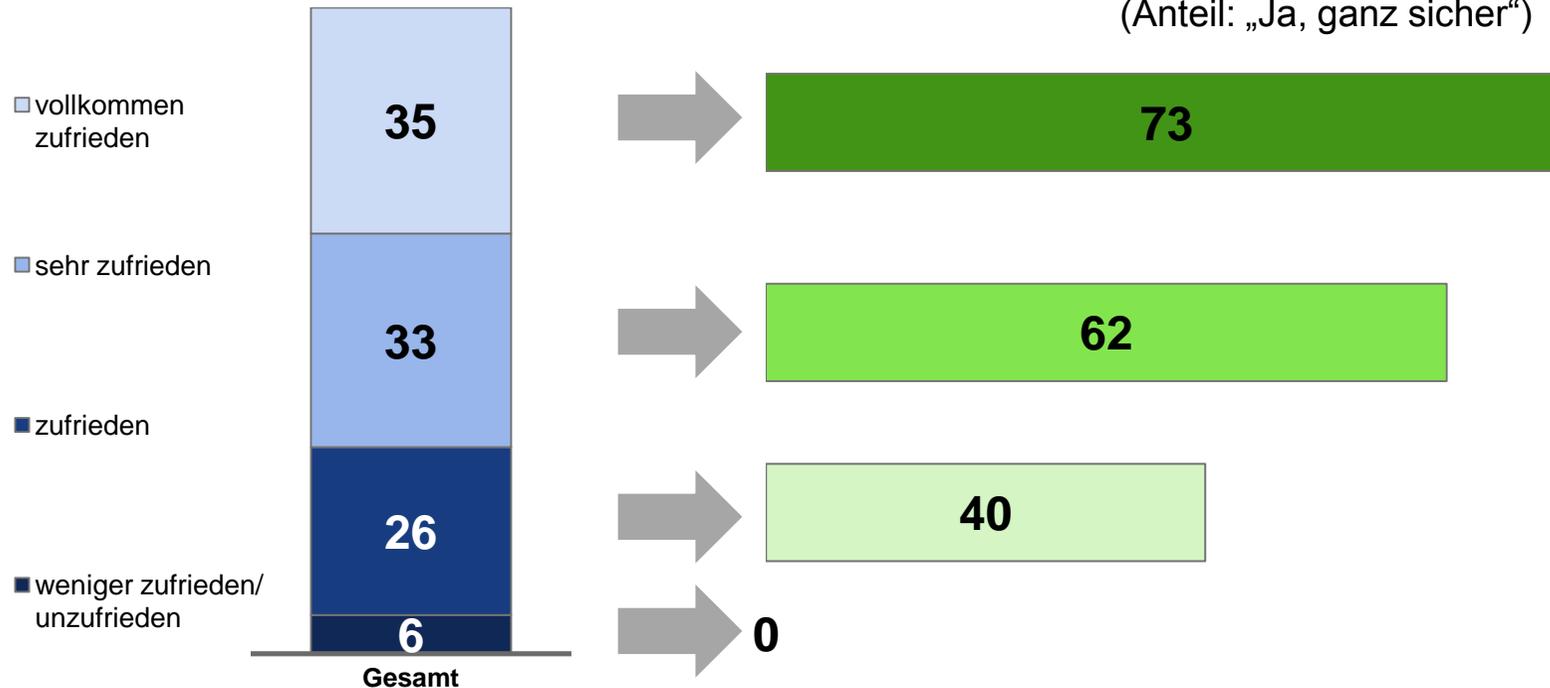
Kunden, die eine gute Mediationserfahrung hatten, empfehlen auch ihren Rechtsschutzversicherer weiter



MSR Consulting
Klientenbeispiel

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Mediation?

Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrung mit der telefonischen Mediation den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung bei Ihrer Versicherung Freunden oder Bekannten empfehlen?
(Anteil: „Ja, ganz sicher“)



Mediation wirkt sich für Versicherer und Kunden positiv aus – die Qualität der Mediation beeinflusst die Wirkung

Fazit



Attraktiv für Versicherer

Positionierung als Rechtsdienstleister mit echten Mehrwerten für die Kunden

Steigerung der Kundenzufriedenheit, Kundenbindung, Empfehlungen

Vermeidung von Kosten
(+ hohes Interesse an Qualität)

Attraktiv für Versicherte

Entspricht dem Bedürfnis vieler Kunden nach Klärung eines Sachverhalts

Hohe Geschwindigkeit und geringer Aufwand

Nachhaltige Konfliktlösung möglich

Ist Mediation nicht erfolgreich, steht dem Kunden der „klassische“ Weg weiterhin offen

Wichtig für die eine hohe Kundenzufriedenheit sind klare und einfache Prozesse zwischen Rechtsschutzversicherer und Dienstleister

Eine regelmäßige Überprüfung der Servicequalität aus Kundensicht gehört dazu