

# Folgende Customer Journeys sind im B2B besonders relevant bei Versicherungen:

## **Versicherung abschliessen**

**Trigger:** Gründung einer Firma, substantielle Veränderung (mehr/weniger Mitarbeitende, neuer Standort, neuer CFO, neues Risiko)

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

Verständnis des Versicherers für die Situation des Unternehmens/der Branche, Fachkompetenz der Gesellschaft/der Repräsentanz, Referenzen von Kunden in ähnlicher Situation

## **Geschäftsbeziehung aufsetzen**

**Trigger:** Entscheid für Versicherungsangebot

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

reibungslose Prozesse, Einhaltung der Versprechen, persönliche Beziehung gefestigt (vor allem bei Grosskunden, Brokern)

## **Proaktiv beraten**

**Trigger:** Ausnahmesituation (z.B. Langzeitausfall Mitarbeiter), Änderungen im Umfeld/in der Firma (z.B. neue regulatorische Anforderungen)

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

proaktives Ansprechen von Möglichkeiten bei veränderten Rahmenbedingungen, proaktives Anpassen von Produkten (gerade auch nach unten), Begleitung und Beratung bei Nicht-Standardsituationen

## **Anliegen haben**

**Trigger:** Anpassung Schadenssumme, Mutation Destinatäre, Rechnung/Mahnung bezahlen, Provisionsabrechnung (Broker), Offert- und Antragsprozess (Broker)

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

reibungslose und zeitnahe Abwicklung, klare Kommunikation vor und während der Interaktion

## **Krise in Kundenbeziehung bewältigen (vor allem bei Grosskunden/Brokern)**

**Trigger:** Emotionale oder fachliche Auseinandersetzung-

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

proaktives Ansprechen von Krisen, gemeinsame Lösungsfindung im Vordergrund, Fehler eingestehen

## **Schaden abwickeln**

**Trigger:** Schadensereignis

### **Relevante Treiber für ein gutes Kundenerlebnis:**

ganzheitliche Betreuung von Eintreten bis Regulierung des Schadens, Vermittlung von Partnern, Unterstützung von Verhandlungen mit Drittstellen, Einhalten von Versprechen, Vertrauen in Firma, Nachfassen nach Regulierung

