

Matthias Vollmer

**Kundenbindungsmanagement im
Maklervertrieb - Anwendung des Customer
Relationship Managements (CRM) und die
besondere Bedeutung der Marktforschung**

Studienarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2006 GRIN Verlag
ISBN: 9783640237616

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/119983>

**Kundenbindungsmanagement im Maklervertrieb -
Anwendung des Customer Relationship Managements
(CRM) und die besondere Bedeutung der Marktfor-
schung**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Matthias Vollmer
München

Kundenbindungsmanagement im Maklervertrieb – Anwendung des Customer Relationship Managements und die besondere Bedeutung der Marktforschung

Abschlussarbeit im Rahmen der Prüfung zum Versicherungsbetriebswirt (DVA)
im Fach Versicherungsbetriebslehre

München, 23. Oktober 2006

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Vorwort	4
1 Ausgangslage und Problemstellung	5
2 Customer Relationship Management (CRM).....	6
2.1 Definition.....	6
2.2 Ziele	6
2.3 Aktuelle Rahmenbedingungen	6
2.3.1 Charakteristika des Maklervertriebs	6
2.3.2 Charakteristika des (Ziel-)Markts	10
2.4 Einsatzbereiche und Umsetzungsmöglichkeiten des CRMs beim Versicherungsmakler	11
2.4.1 Einsatzbereich Akquisition.....	11
2.4.2 Umsetzungsmöglichkeiten der Akquisition.....	12
2.4.3 Einsatzbereich Kundenpflege.....	14
2.4.4 Umsetzungsmöglichkeiten der Kundenpflege	15
2.4.5 Einsatzbereich Kundenrückgewinnung	17
2.4.6 Umsetzungsmöglichkeiten der Kundenrückgewinnung	18
2.5 Technologie und Mensch im CRM.....	20
2.5.1 Anforderungen an die Hard- und Software.....	20
2.5.2 Anforderungen an den Mitarbeiter.....	22
2.6 Aufgabenspezifische Anwendung des CRM.....	24
2.6.1 Kommunikatives CRM	24
2.6.2 Analytisches CRM	24
2.6.3 Operatives CRM	25
2.6.4 Strategisches CRM.....	26
2.7 Bewertung des CRM	26
2.7.1 Chancen und Nutzen	27
2.7.2 Grenzen und Kritik.....	28
3 Marktforschung.....	29
3.1 Definition.....	29
3.2 Ziele	30
3.3 Technologie und Mensch in der Marktforschung	30
3.4 Umsetzung der Primärforschung beim Versicherungsmakler	30
3.4.1 Internet.....	33
3.4.2 Mailings.....	36
3.4.3 Computer Assisted Telephone Interview (CATI).....	46