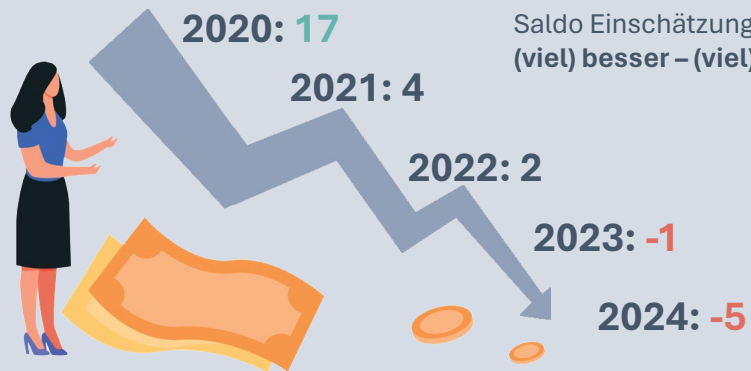


## 1. Herausforderndes Umfeld mit Chancen

Die gestiegenen **Lebenshaltungskosten** führen zu einer **negativeren Einschätzung** der persönlichen finanziellen Situation und schwächen Empfehlungsbereitschaft und Kaufkraft



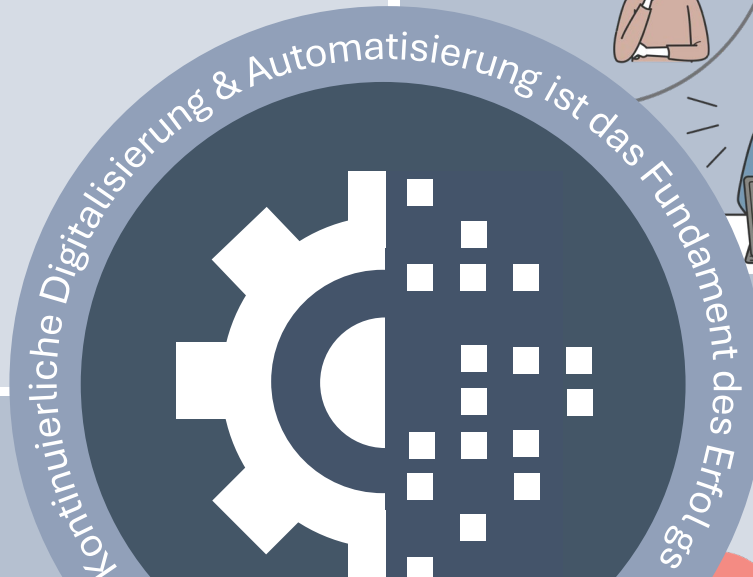
Saldo Einschätzung pers. finanziellen Situation:  
(viel) besser – (viel) schlechter

**Chance:** Trotz eines herausfordernden Marktumfelds bleibt Kunden Absicherung gegen Risiken wichtig. Dies ermöglicht Absatzpotenziale.

# KUBUS

Privatkunden

2024

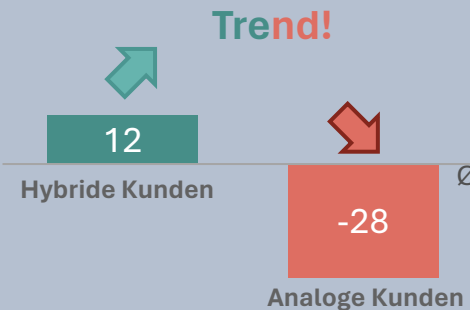


## 3. Vernachlässigung der analogen Kundengruppe

Analoge Kunden machen nur Erfahrungen in den Kanälen (Telefon, Brief, persönlicher Kontakt), bei denen der **Fachkräftemangel** besonders deutlich wird



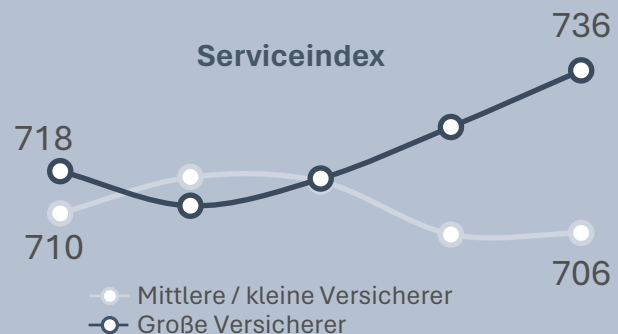
NPS: Weiterempfehlungsbereitschaft



**Chance:** Auch analoge Kunden können durch eine direkte Ansprache und Guiding von digitalen Kanälen überzeugt werden.

## 2. Big Player als Tempogebber im Markt

Große Versicherer sind die Gewinner der letzten Jahre. Erfolgsrezepte sind **stringentes CX-Management** sowie die **Digitalisierung** von Prozessen und Service-Angeboten



**Chance:** An Erfolgsrezepten orientieren und Themen konsequent umsetzen

## 4. Kundenwissen & systematischer Vertrieb

Im Zeitverlauf **sinkt** die **Neuabschlussquote** aber **hohe Abschlussquoten** sind weiterhin möglich durch:



**Chance:** Kontaktdaten und relevante Lebensereignisse erfassen, strukturieren und nutzbar machen sind Grundlage für eine erfolgsversprechende Vertriebsarbeit.