

## Versicherungsforen Leipzig

Presse > Newsletter > 2017 > Dez 2017

# Newsletter Dezember 2017

## Braucht es neue Beratungsansätze im Versicherungsvertrieb?

Neben den regulatorischen Anforderungen, die nun mit der nationalen Umsetzung der IDD auf die Versicherungsvertreiber zukommen, haben auch die Ansprüche und Erwartungen der Kunden in den letzten Jahren einen massiven Wandel durchlebt. Diese werden im Wesentlichen durch gesellschaftliche, wirtschaftliche und technologische Trends beeinflusst. Vor allem durch die Digitalisierung und zunehmende Vernetzung, die Individualisierung, das Streben nach mehr Komfort und die steigende Mobilität veränderte sich das Anspruchsdenken massiv. Der Onlinehandel verzeichnet seit Jahren wachsende Umsätze und auch im Versicherungsvertrieb verlagert sich das Geschäft zunehmend ins Web. Welche Auswirkungen hat dies für den klassischen, offline Versicherungsvertrieb?

Während vor zehn Jahren die strategischen Anforderungen noch bei der Steigerung der Prozesseffizienz lagen, sehen heute 75 % der Führungskräfte der deutschen Assekuranz den Beziehungsaufbau und die Kundenbindung als entscheidende strategische Herausforderung für die Zukunft. Dies fällt jedoch gerade im Onlinegeschäft sehr schwer – also doch eine Chance für die Vermittler? Oder werden wir künftig die Überalterung der Versicherungsvermittler als Segen sehen und den Vertrieb immer stärker ins Onlinegeschäft verlagern, um den veränderten Kundenwünschen Rechnung tragen zu können?

Einige wenige versuchen bereits, den Beziehungsaufbau als strategischen Vorteil zu nutzen und erreichen zum einen exzellente Cross-Selling-Quoten und glänzen zum anderen mit einer geringen Stornoquote und einer damit einhergehenden hohen Kundenbindung. Sie setzen nicht nur vermehrt auf omnikanale Beratungsstrategien, um den veränderten Kundenanforderungen gerecht zu werden. Auffallend ist auch, dass diese Vermittler sich ausreichend Zeit für eine umfassende Analyse der individuellen Lebenssituation ihrer Kunden nehmen und erst im Zweit- oder Dritttermin eine individuelle Konzeptlösung präsentieren. Der reine Produktverkauf tritt immer mehr in den Hintergrund und innovative Beratungskonzepte gewinnen eine neue Bedeutung – schon allein im Hinblick auf die Abgrenzung zum reinen Onlinevertrieb oder Mitbewerbern. Aber tatsächlich fällt es vielen Vermittlern schwer, eigene Denkmuster zu verlassen und einen Blick über den Tellerrand zu wagen.

Doch es gibt bereits einige Unternehmen, die mit neuen Methoden versuchen, Kunden zu gewinnen. Innovative Wege gehen z. B. die Versicherungsmakler Tom Wonneberger und Stephan Busch. Ihr Weg startete vor sieben Jahren mit dem Motto: Stell dir vor es geht auch anders! Die beiden Makler wollen zu ihren Kunden von Anfang an eine langfristige nachhaltige Beziehung aufbauen. Deshalb fragen sie im ersten Termin, einem Interview nach der „Doktor-Methode“, Erfahrungen und Erwartungen ihrer Mandanten ab. Dabei stehen eine angenehme Beratungsatmosphäre und vor allem das Gespräch auf Augenhöhe im Vordergrund. Erst wenn der Kunde alles verstanden hat, was ihm erläutert wurde, wird der Termin fortgesetzt. Dazu gehört insbesondere, dass man dem Kunden zuhört und versteht, wo seine Schmerzpunkte oder Bedenken liegen. Ehrlichkeit und Vertrauen sind Grundanforderungen, die Wonneberger und Busch an sich selbst und ihre Arbeit stellen. Aber auch der Mut, Kunden, die nur eine schnelle Produktlösung suchen, wieder weg zu schicken. Ihren Ansatz kommunizieren die beiden auch nach außen. In den letzten Jahren ist es ihnen so gelungen, 75 % aller Neukunden (3 von 4 Neukunden) aufgrund von Empfehlungen und ihrer Webpräsenz (Blog/Facebook) zu gewinnen und ihre Stornoquote unter 1 % zu halten. In den sozialen Medien, ihrem Blog und mit Presseartikeln versuchen sie, Aufklärungsarbeit zu leisten und diskutieren nicht nur um das vermeintlich langweilige Thema Versicherungen. Dass diese Art der Ansprache genau den Geist der Kunden trifft, zeigt sich an den über 6500 monatlichen Followern ihres Blogs. Auch wenn solche Aktivitäten neben der reinen Vermittlertätigkeit Ressourcen binden und viel Arbeit machen, ist es ein neuer innovativer Weg, der sich für die beiden Makler auf jeden Fall gelohnt hat.

Die klassischen Vermittler stehen in jedem Fall vor der Herausforderung, ihre eigene Beratungsstrategie auf den Prüfstand und ihr Geschäftsmodell in Frage zu stellen. Arbeitsweisen, die sie sich über Jahre angeeignet haben, sind vielleicht bereits heute überholt bzw. sollten optimiert werden. Nur wer seine Komfortzone verlässt, wird auch zukünftig den neuen sich ändernden Kundenansprüchen gerecht werden können. Einige Vermittler versuchen bereits, ihr Geschäft mit neuen Ansätzen fit für die Zukunft zu machen. Für die anderen lohnt sich also eine Mitbewerberanalyse bzw. ein Blick über den Tellerrand.

### Praxisworkshop „Innovative Beratungsansätze“

Gerade im Alltagsgeschäft fällt es vielen schwer, ihre eigenen Strukturen und Methoden kritisch zu hinterfragen. Die Versicherungsforen Leipzig bieten daher in Kooperation mit Tom Wonneberger und Stephan Busch den **Praxisworkshop „Innovative Beratungsansätze – Wie Sie den Anforderungen Ihrer Kunden gerecht werden!“** am 20. Februar 2018 in Leipzig an. Gemeinsam sollen potenzielle

## Ansprechpartner

Katharina Thiemann, Leiterin Pressearbeit



+49 341 98988-224

E-Mail schreiben

V-Card herunterladen



## Jetzt Newsletter abonnieren!

> **Abo anfordern**



> **zum November-Newsletter**



> **zum Oktober-Newsletter**



> **zum September-Newsletter**

### Weitere Themen dieses Newsletters

Weitere Themen unseres Newsletters sind aktuell stattfindende User Group-Treffen, Hinweise auf Fachkonferenzen sowie Nachrichten aus unserem Partner- und Wissenschaftsnetzwerk. Wir wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre und freuen uns über Ihre Rückmeldungen.

Ihr Team der Versicherungsforen Leipzig

[> zum Newsletter](#)



Sie befinden sich hier: [Presse](#) > [Newsletter](#) > [2017](#) > [Dez 2017](#)

Merken  Drucken


[Unternehmensprofil](#)  
[Mitarbeiter](#)  
[Karriere](#)  
[Presse](#)  
[Unser Engagement](#)


[Veranstaltungen](#)  
[Forenpartnerschaft](#)  
[Partnernetzwerk](#)  
[Wissenschaftsnetzwerk](#)  
[Downloads](#)

[FAQ](#)  
[Wissensdatenbank](#)

#### Kontakt

Versicherungsforen Leipzig GmbH  
 Hainstraße 16, 04109 Leipzig

 +49 341 98988-0

 +49 341 98988-9199

 [kontakt@versicherungsforen.net](mailto:kontakt@versicherungsforen.net)