

Axel Springer Plug &amp; Play Accelerator

SUCHE 

Tom Wonneberger und Stephan Busch, 23.09.2015

## Wie geht gute Bestandskundenbetreuung?

*So langsam dämmert es allen in der Versicherungswirtschaft: Wir müssen uns mehr um unsere bestehenden Kunden kümmern! Doch warum ist das so wichtig? Was wäre, wenn jeder Kunde einmal im Jahr kontaktiert würde? Und: Wie ist das möglich? In zwei Beiträgen möchten wir Antworten auf diese Fragen finden und dabei einen kleinen Einblick in unseren Alltag geben und berichten, warum die Digitalisierung bei der Bestandskundenbetreuung so eine große Rolle spielt.*



Stephan Busch und Tom Wonneberger

Bei unserer Recherche zum Thema Bestandskundenpflege zeigt sich, dass es noch großen Nachholbedarf gibt. Während es zur Neukundenakquise Informationen zu abgeschlossenen Verträgen, Vertriebswegen, Anzahl der Kundentermine, Ertrag je Neukunde und so weiter gibt, finden sich kaum valide Zahlen zur Bestandsbetreuung. Des Weiteren gibt es zahllose Bücher, Seminare, Vorträge und Artikel, wie die Neukundenakquise besser, schneller, einfacher und ertragreicher wird. Aber wie ich als Makler, Vertreter oder Versicherer meine Bestandsarbeit verbessere? Fehlanzeige! Offenbar ist der Wandel in der Finanzdienstleistung noch nicht bis hierhin gedungen.

### Warum ist eine gute Bestandsbetreuung so wichtig?

Die laufende Betreuung des Kunden ist aus verschiedenen Gründen notwendig: So ist der Makler qua Rechtsprechung verpflichtet, ein einmal eingedecktes Risiko zu überwachen und neu hinzukommende Risiken abzusichern. Die gegenwärtige Regulierung hat zum Ziel, die Bestandsbetreuung zu stärken. Ein Hebel ist dabei die Bestandsprovision. Der Versicherungsmarkt ist ein Push-Markt. Versicherungen werden eher verkauft, denn gekauft. Durch das große Angebot haben die Käufer, also die Versicherungsnehmer, eine

### WER BLOGGT HIER?

#### Markus Rosenbaum

Bloggt zu den Themen:  
Produktmanagement

#### Tom Wonneberger und Stephan Busch

Bloggt zu den Themen:  
Vertriebsmanagement

#### Mareen Rühle

Bloggt zu den Themen: Innovation

### NEUESTE KOMMENTARE

» Wie geht gute Bestandskundenbetreuung? (Teil 2) Fachblog für die Assekuranz bei Wie geht gute Bestandskundenbetreuung?

Volkswagen ist gegen Management-Fehler versichert, Senioren-Versicherungen, langfristige Bewertung von Lebensversicherern, Makler haben wenig Erfahrung mit Honorarberatung, Clark will kräftig wachsen, Cyberversicherungen, Papst-Besuch braucht teure Versi bei Innovationen im Versicherungsbetrieb: Die Wirtschaftsfakultät der Uni Leipzig entwickelt Vorgehensmodell zur Prozesskonsolidierung

Warnung vor Renditejagd, Wohn-Riester gewinnt, Rechtsschutz-Prämien, Richtig werben, UniVersa macht PKV transparent, Digitalisierung, ITA unter der Lupe - Das Tagesbriefing für Versicherung & Finanzen bei Start-ups in der Versicherungsbranche: Mit drivOmeter die eigene Fahrer-Fitness im Blick behalten

### UNSERE EMPFEHLUNGEN

Progress Dresden | Versicherung2.0  
Helvetia | Tagesbriefing  
Rundum Versicherungsblog | SAS Blog  
Hoesch & Partner | Lawyers Life  
R+V Blog | Community Life

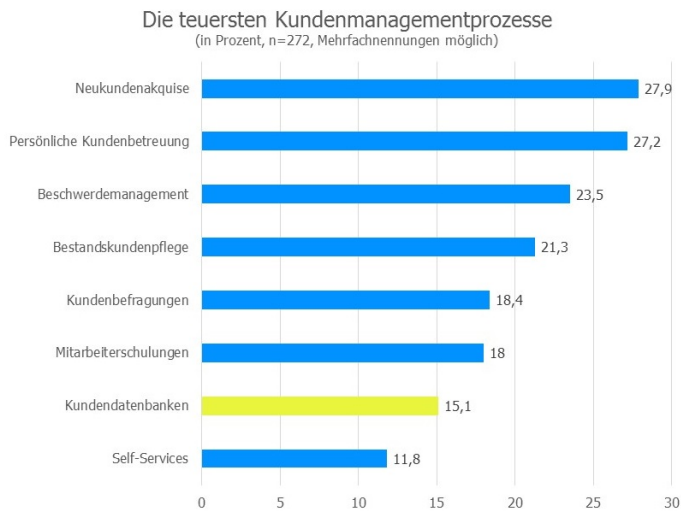
### THEMENWÜNSCHE UND BLOG ABONNIEREN

Vermissten Sie hier ein Thema, zu welchem wir einen Beitrag verfassen könnten oder möchten Sie regelmäßig über unsere Themen informiert werden? Dann schreiben Sie uns!

relativ starke Position. Sie suchen sich ihren Partner bei der Absicherung aus. Dabei zeigt sich der wirklich wahre Wert der Police erst beim Schadenfall. Dann gilt es, mit schnellen Prozessen und einer zügigen Bearbeitung den Kunden von der Richtigkeit seiner Entscheidung zu überzeugen.

Vielfach herrscht noch immer die Meinung, Versicherungen seien Produkte. Das ist falsch. Versicherungen sind Dienstleistungen. Mag sich die Qualität des Produkts im Schadensfall manifestieren, so ist dennoch der gesamte Prozess für den Abschluss und den Verbleib beim Anbieter bedeutsam. Die Versicherung kann günstig sein, doch wenn der Kunde Fragen hat und einen miesen Service erlebt, wird er bald wechseln. Mögen die Bedingungen aktuell großartig sein, wenn nach fünf Jahren ohne einen Kontakt ein anderer Anbieter mit besseren Bedingungen kommt, wird der Kunde wechseln.

Die Kosten für die Neukundenakquise sind der größte Kostenblock im Kundenmanagement. Die Bestandskundenpflege ist wesentlich günstiger. Zumal hier die größten Potenziale für die Digitalisierung schlummern. Wenn der Kunde sich für den Abschluss entscheidet, erwartet er meist persönliche Unterstützung in Form von Beratung. Beratung ist jedoch teuer. Sie kann und sollte eben auch nicht digitalisiert oder ausgelagert werden. Die Bestandspflege dagegen ist geradezu prädestiniert dafür, in ein IT-gestütztes System überführt zu werden.



Quelle: Steria Mummert Consulting

Ein Megathema für die nächsten Jahrzehnte dürfte die Nachfolge sein. Wenn in den nächsten zehn Jahren bis zu 40% der Vermittler altersbedingt ausscheiden, entsteht ein gewaltiges Vakuum. Die Mehrzahl der alten Hasen hat sich noch nicht ausreichend damit beschäftigt, geschweige denn entsprechende Maßnahmen getroffen. Ein Hebel für den Kaufpreis des Bestands oder Unternehmens ist dabei die Bestandskundenpflege. Diese umfasst mehrere Aspekte, auf die wir im zweiten Teil unseres Beitrags noch eingehen werden. Doch Fakt ist: Wer einen sauberen, gut gepflegten Bestand vorweisen kann, wird bessere Preise erzielen.

Zuletzt weisen wir auf einen nicht zu unterschätzenden Faktor hin: die eigenen Wünsche und Ansprüche an Dienstleister. Jeder ist irgendwo Kunde: beim Telefonanbieter, beim Bäcker um die Ecke oder im Fitness-Studio. Wie möchte ich da als treuer Kunde behandelt werden? Wenn sich Vermittler und Vertriebsleiter diese Frage öfter stellen würden, hätte die Bestandskundenpflege eine prominenterere Stellung im Kundenmanagement.

Wir sind der festen Überzeugung, dass in der Bestandskundenbetreuung der Schlüssel zum Erfolg für Finanzdienstleister der Zukunft liegt.

*Wie sich eine gute Bestandskundenbetreuung realisieren lässt und welche Erfahrungen wir persönlich gemacht haben, erzählen wir im zweiten Teil unseres Beitrags.*

□

□

□

□

---

## Tom Wonneberger und Stephan Busch

---

Bloggt zu den Themen: Gastartikel, Versicherungsbetrieb, Vertriebsmanagement

---

### Artikel, die Sie auch interessieren könnten:

---

Tom Wonneberger und Stephan Busch zu *Wie geht gute Bestandskundenbetreuung? (Teil 2)*

Oliver Hechler zu *Den Letzten beißen die Hunde*

Kai Wedekind zu *Kunden begeistern und binden – Durch Customer Experience Management vom Rest abheben*

---

### Eine Antwort zu "Wie geht gute Bestandskundenbetreuung?"

---

» Wie geht gute Bestandskundenbetreuung? (Teil 2) Fachblog für die Asse... 2015-09-05

*[...] Letzte Woche haben wir gezeigt, warum eine gute Bestandskundenpflege ein wichtiger Erfolgsfaktor der Zukunft ist. Heute gehen wir der Frage auf den Grund, wie sich eine solche realisieren lässt und berichten von unseren eigenen Erfahrungen aus dem Geschäftsalltag. [...]*

Antworten

---

---

### Hinterlasse eine Antwort

---

Name (erforderlich)

Mailadresse (wird nicht veröffentlicht) (erforderlich)

Website