

PRAXISTIPP 2016 - 02

"Wie geschnitten' Brot" war die Antwort eines Bankvorstandes auf meine Frage "Wie läuft das Kompositgeschäft bei Ihnen?". Worauf er das zurückführe, wollte ich wissen. "Wir haben im Versicherungsgeschäft zwei alte Haudegen an der Front, die sind schon länger an Bord als die meisten Kundenberater. Und die gehen bei unseren Kunden ein und aus. Wenn die da mittags aufschlagen, kriegen die einen Teller Suppe hingestellt."

Dass Versicherungsgeschäft Beziehungsgeschäft ist, sieht man schon daran, dass viele Kunden ihre Versicherungen bei "friends & family" haben: Onkel, Schwäger, Kegelbrüder. Sind das jetzt die Koryphäen der deutschen Versicherungswirtschaft? Nein, die punkten einfach mit persönlicher Beziehung. Und dagegen wollen manche Institute mit einem "Versicherungsscheck" antreten? Da bin ich persönlich sehr skeptisch.

Wir haben in einigen Instituten ein Experiment gemacht: Die Kontaktverantwortung zu ausgewählten Kunden (ca. 200 Potenzialadressen) obliegt nach erstmaligem Kennenlernen künftig dem Versicherungsspezialisten (dessen Kontakte messen wir qua Kundenbefragung). Die Anbahnung des Erstgesprächs gründen wir auf die enge Beziehung des Kunden zu seinem FKB: "Mein Kollege von der xyz-Versicherung würde sie gern mal treffen; und ich wäre ihnen dankbar, wenn wir uns mal auf eine Stunde zusammensetzen könnten. Vielleicht finden sie ja Möglichkeiten, mit ihm auch Geschäfte zu machen; ich würde mich jedenfalls sehr freuen."

Und dann bittet man den Kunden um seine Versicherungsunterlagen, damit der Kollege die Chance bekommt, in diesem ersten Gespräch gleich einen guten Eindruck zu machen, alles andere wäre ja auch unkollegial.

Also doch ein Versicherungsscheck! Jein. Jedenfalls eine Nuance anders. Der Termin erfolgt dem Kundenbetreuer zuliebe; der Versicherungsscheck dient allein der Vorbereitung des Gesprächs. Und die "fallweise Hinzuziehung" wird ersetzt durch eine echte Co-Betreuung. Und wenn Sie jetzt noch gute Versicherungsleute haben, die man bedenkenlos auf die Kunden loslassen kann, dann läuft's auch bei Ihnen bald "wie geschnitten Brot".

Viel Erfolg!