



### **Voraussetzungen für die Bestätigung von Weiterbildungszeiten:**

- ⇒ 60 Minuten Teilnahmen (Aufzeichnung von Anwesenheit online)
- ⇒ Teilnahmebestätigung in der Mitte des Seminars
- ⇒ Nur Erstteilnehmer - Einwilligung zur Eintragung von Punkten ([isv-treffpunkt.de/seminare/einwilligungserklaerung](https://isv-treffpunkt.de/seminare/einwilligungserklaerung))

### **Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind**

- ⇒ Erhalten Sie ein Teilnahmebestätigung
- ⇒ Wenn Sie uns Ihre Weiterbildungs ID genannt haben melden wir die Zeiten an Gutberaten
- ⇒ Wenn Sie für die Allianz tätig sind und Sie uns Ihren Bensi mitgeteilt haben erfolgt die Zeitgutschrift auch bei der Akademie (AAA)

Die Seminarunterlagen finden Sie ab morgen auf unserer Seminarseite.  
Wir freuen uns auf Ihr Feedback.



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- Innendienst – vom Backoffice zum aktiven Produktionsfaktor
- Vom Verkauf zum Einkauf
- Kommunikation auf Augenhöhe
- Standardsituationen professionell bearbeiten
- Vom Telefonat zum Kaufimpuls
- Beratungssituationen systematisch bearbeiten

Kontext mit den Seminaren „Personal“ und Kundenzufriedenheit. Alle drei greifen ineinander. Wir sprechen dabei über den Weg vom „Verkäufer“ zum organisierten Agenturbetrieb, der autark funktioniert, Vorgänge abwickelt, Service generiert und dabei auch wirtschaftlich erfolgreich ist. Heute geht es darum unser Personal in eine aktive und produktive Rolle zu bringen.

Bei dem Schlagwort – vom Verkauf zum Einkauf – geht es um ein Betriebsmodell, das unsere Kunden zum aktiven Einkauf bewegen soll

Um unsere Kunden in diese Rolle des aktiven Einkäufers zu bringen, machen wir uns zuerst über unsere Rolle in der Agentur Gedanken. Was können wir tun um unseren Betrieb für unsere Kunden attraktiv zu machen.

Dazu gehören erst mal Umgangs und Kommunikationsregeln über die wir sprechen

- Das Gespräch mit Kunden ist nicht jedem in die Wiege gelegt. Wir schauen uns also erst mal Grundlagen der Gesprächsführung an
- Im nächsten Schritt überlegen wir uns wie Standardsituationen professionell, kundenorientiert und systematisch bearbeitet werden
- Um den Kunden zum Einkäufer zu machen können wir an vielen Stellen Kaufimpuls platzieren, ohne dem Kunden etwas aufzudrängen
- Zu guter Letzt schauen wir uns an, wie Sie die Beratung durch systematische anlassbezogene Bearbeitungslisten deutlich erhöhen können.



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

Personal:

Übernehmen Sie gerne Anregungen für Ihren Büroalltag.



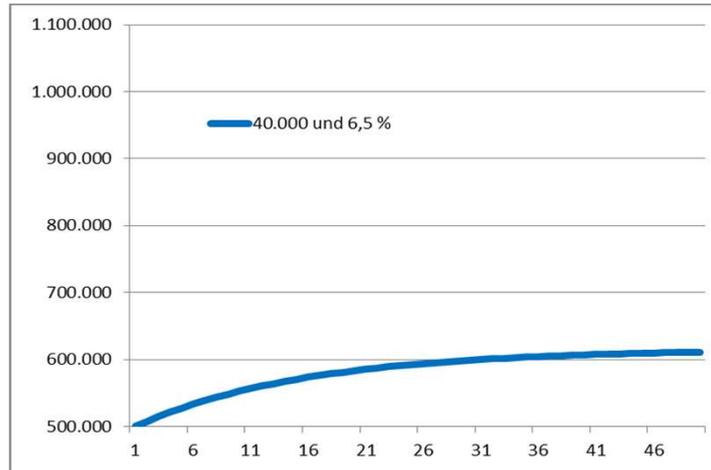
Inhaber:

implementieren Sie die systematischen Ansprachen mit Teambesprechungen und Arbeitsanweisungen in Ihren Agenturablauf.



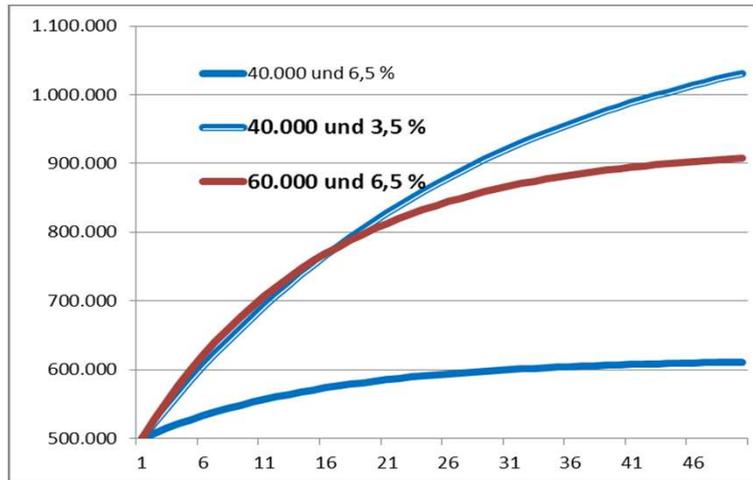


## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung



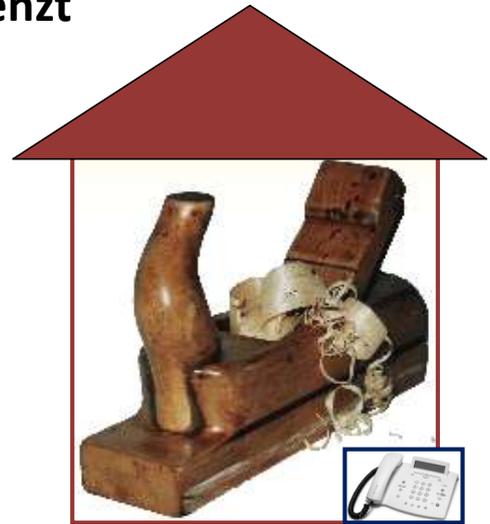


## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung



## Ohne Personal ist das Wachstum begrenzt

Wie kann ein 1 – Mann Betrieb seinen Gewinn steigern ?



## Ohne Personal ist das Wachstum begrenzt

Wie kann ein 1 – Mann Betrieb seinen Gewinn steigern ?

Schritt 1  
Mit unterstützenden Dienstleistungen  
bleibt mehr Zeit für die produktive  
Tätigkeit



## Aufgaben im Betrieb sind auf Personal verteilt

- Vom Einzelkaufmann zum Unternehmer



## Ohne Personal ist das Wachstum begrenzt

Wie kann ein 1 – Mann Betrieb seinen Gewinn steigern ?

Schritt 1  
Mit unterstützenden Dienstleistungen  
bleibt mehr Zeit für die produktive  
Tätigkeit



## Theorie und Praxis

Überforderung wenn der Aufgabenbereich nicht gut beschrieben ist



Mehr Produktion = Vertriebskapazität





## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- Innendienst – vom Backoffice zum aktiven Produktionsfaktor
- **Vom Verkauf zum Einkauf**
- Kommunikation auf Augenhöhe
- Standardsituationen professionell bearbeiten
- Vom Telefonat zum Kaufimpuls
- Beratungssituationen systematisch bearbeiten





## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

In anderen Branchen verkauft das Betriebspersonal ganz selbstverständlich und erbringt die Servicedienstleistung. Was ist im Versicherungsbüro anders?

**Der Kunde kommt selten zum Einkauf – Versicherungen gelten als Verkaufsprodukt!**





## Vom Verkauf zum Einkauf

Wem es gelingt seine Kunden zum Einkauf zu animieren hat viele Vorteile:

- Weniger unproduktive Termine
- Weniger Zeit auf der Straße
- Weniger unnötige Verkaufsstrategie
- Qualifiziertere Gespräche
- Kürzere und zielgerichtete Beratung
- Beratung und „Warenverkauf“ kann jeder qualifizierte Mitarbeiter
- Weniger Storno



In einem Einkaufsgeschäft kann man stöbern und gehen ohne was gekauft zu haben  
Wir haben aber deutliche Vorteile. Im Einzelhandel kann sich der Kunde beraten lassen  
und das identische Produkt dann billig im Netz suchen



## Vom Verkauf zum Einkauf

Der Wechsel des Geschäftsmodells ist ein Prozess, der einige Zeit dauert. So kann er gelingen:

- Auf Druck im Verkauf verzichten - nur anbieten
- Wenn keine Rundumberatung gewünscht wird nur zum Angefragten beraten, allenfalls Samen streuen
- Das Anliegen des Kunden erkennen und erfüllen
- Überdurchschnittlichen Service bieten, so dass der Kunde gerne kommt/anruft
- Er Kunde soll sich bei seinem Kontakt mit der Agentur entspannen und wohlfühlen.
- Den Wert meiner Arbeit für den Kunden wahrnehmen.



## Vom Verkauf zum Einkauf

Der Wechsel des Geschäftsmodells ist ein Prozess, der einige Zeit dauert. So kann er gelingen:

- Auf Druck im Verkauf verzichten - nur anbieten
- Wenn keine Rundumberatung gewünscht wird nur zum Angefragten beraten, allenfalls Samen streuen
- Das Anliegen des Kunden erkennen und erfüllen
- Überdurchschnittlichen Service bieten, so dass der Kunde gerne kommt/anruft
- Er Kunde soll sich bei seinem Kontakt mit der Agentur entspannen und wohlfühlen.
- Den Wert meiner Arbeit für den Kunden wahrnehmen.

Prozesse definieren und  
Mitarbeiter befähigen



→ Handbuch-Muster



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- Innendienst – vom Backoffice zum aktiven Produktionsfaktor
- Vom Verkauf zum Einkauf
- **Kommunikation auf Augenhöhe**
- Standardsituationen professionell bearbeiten
- Vom Telefonat zum Kaufimpuls
- Beratungssituationen systematisch bearbeiten



- Es fällt mir schwer ein Gespräch aktiv zu führen
- Ich kann / will nicht verkaufen
- Ich hab Angst dem Kunden was falsches zu sagen und fühle mich bei der Produktberatung unsicher
- Ich kann dem Kunden einen Vertrag günstiger anbieten, habe aber Probleme mit Mehrbeiträgen
- Ich hab Bedenken, dass mich der Kunde als unerfahrene Kraft ernst nimmt.

➤ **Es fällt mir schwer ein Gespräch aktiv zu führen**

Was unterscheidet ein privates Gespräch von einem Kundengespräch?

Die Prinzipien eines erfolgreichen Gesprächs sind identisch, mindestens eine Seite verfolgt ein Ziel. Das Ziel sollte erkannt oder ausgesprochen werden, ohne die positive Gesprächsbasis infrage zu stellen.





### Das Gespräch als Eisbrecher

- Stellen Sie sich vor, ggf. auch mit Funktion
- In Lächeln erleichtert die Kontaktaufnahme, auch am Telefon
- Identifizieren Sie Ihren Gesprächspartner, besonders am Telefon und versuchen Sie ihn einzuordnen
- Starten Sie lieber etwas höflicher als zu flapsig ("Darf ich ....., Wie kann ich Ihnen..).
- (Unverfängliche und funktionierende Start-Themen sind die örtlichen Gegebenheiten, der Anlass, Urlaub, das Wetter, Filme, Geburtsort der/des Andere(n), diese Stadt.)
- Optimaler Start sind Rückfragen zu zurückliegenden Anknüpfungspunkten
- Stellen Sie offene Fragen und höre aktiv zu, versuchen Sie das Anliegen und die Sorgen darüber hinaus zu erkennen. Wiederholen Sie das Wahrgenommene zur Verifizierung. Nachfragen signalisieren Interesse
- Sprechen Sie nicht von eigenen Problemen oder bewerten Sie nicht
- Am wichtigsten ist, zeigen Sie wirkliches Interesse am anderen!
- Halten Sie den Respektabstand ein auch am Telefon bezüglich persönlicher Themen
- Beenden Sie Gespräche immer wertschätzend, mit einer Zusammenfassung und einer verbindlichen Rückmeldung und bedanken Sie sich für das Gespräch. (hilft auch als aktive Gesprächsbeendigung)



### B 1.2. Wie werden Kunden am Telefon empfangen

Viele Kunden haben nur wenige Kontaktpunkte mit der Agentur. Diese Kontakte sind unsere Visitenkarte und sollen daher einen angenehmen Eindruck hinterlassen. Wenn der Kunde sich meldet, soll er sich positiv empfangen fühlen, die Schwellenangst soll abgebaut werden, er soll sich aufgenommen und verstanden fühlen. Das Anliegen des Kunden ist für uns erst einmal interessant und der Kunde soll das auch spüren.

#### **Melden am Telefon**

Erfolgt mit „Agenturname, Name, Grußformel“ und einer freundlichen Eröffnungsfrage, z.B. was wir für den Kunden tun können.

#### **Reicht meine Kompetenz?**

Bei Themen, die vom Annehmer nicht bearbeitet werden können lassen wir uns nicht alles erzählen, sondern verweisen auf den Zuständigen. Wir sammeln nur die Informationen die wir selbst verarbeiten können, oder die der Rückrufer braucht. Wir sprechen offen aus, wenn wir zum Thema nicht auskunftsfähig sind. Verweisen aber kompetent weiter ([Aufnahme von Rückrufen](#))

#### **Erfragen des Anliegens**

Nach einer positiven Eröffnung geht es darum das Anliegen des Kunden zu verstehen. Anliegen und Gesprächsinhalt müssen nicht unbedingt identisch sein. Wir spiegeln dem Kunden das Anliegen zurück um sicher zu stellen, dass wir ihn verstanden haben. Damit erhält auch der Kunde die Gewissheit verstanden worden zu sein. Viele Fragen sind nicht unhöflich, sondern erhöhen die Beratungsqualität. Bei ungewöhnlichen Fragen erklären wir dem Kunden auch warum wir das fragen. Wir versuchen Vorgänge und dazugehörige Information möglichst komplett zu erfassen.



### Informationen notieren

Wenn wir das Kundenanliegen verstanden haben und Informationen gesammelt haben, dann sollten diese auch dokumentiert werden, damit der gleiche Kunde beim nächsten Mal seine Geschichte nicht neu erzählen muss.

### Verhalten bei Konflikttelefonaten

Besonders bei Reklamationen gilt es Ärger aufzufangen und dennoch den Kern des Anliegens zu erkennen. Wir können für Ärger nur Verständnis aufbringen. Vom Kunden vorgebrachter Unmut hat nur selten etwas mit unserer Arbeit zu tun. Wenn das sachlich vertretbar ist nehmen wir die Position des Kunden ein und suchen vor dem Hintergrund unserer Kompetenz eine Lösungsmöglichkeit. Wir bleiben dennoch sachlich objektiv und wälzen die Schuld nicht auf Dritte ab. Wenn der Kunde oder gar wir den Versicherer als Feindbild sehen, stellen wir langfristig unsere Geschäftsbasis in Frage. Bei Fehlbearbeitung tragen eine offene Entschuldigung und die Erklärung der Zusammenhänge und Sachzwänge zum Gegenseitigen Verständnis bei. Offensichtliche eigene Fehler sollten auch zugegeben werden. Wir sind auch nicht der Streitgegner des Kunden, sondern der Vermittler, der vielleicht sein Problem lösen kann.

### Verbindliche Rückmeldung

Der Kunde erhält eine abschließende Rückmeldung, ob wir sein Anliegen sofort erledigen können, was wir unternehmen, wann er (Zwischen)Bescheid bekommt und was er Ggf zu liefern hat. Bei besonders wichtigen Themen oder problematischen Beratungsinhalten kann eine schriftliche Zusammenfassung sinnvoll sein.



### Das Gespräch auf Augenhöhe

- Eine devote Haltung gegenüber den Kunden stellt ihre Kompetenz in Frage
- Mit Überheblichkeit und Abgrenzung kann kein Vertrauen aufgebaut werden

**Wenn es gelingt Gespräche auf Augenhöhe, mit Respekt zu führen und eine Vertrauensbasis auszubauen, werden auch qualifizierte Produktempfehlungen, die den Kunden nicht drängen positiv aufgenommen**



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Kunde ist verärgert und aufgebracht

- ... 1. Ärger aufnehmen und verrauchen lassen. Noch nicht intervenieren. „jetzt nehmen Sie erst mal Platz, erzählen Sie wo der Schuh drückt.
- ... 2. Verständnis zeigen für die Emotion des Kunden
- ... 3. Mit dem Kunden darüber sprechen wie sich das Problem aus seiner Sicht lösen lässt
- ... 4. In die Problemlösung oder Argumentation einsteigen.



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Kunde beschwert sich weil ein Fehler passiert ist

- ... 1. schlecht: Schuld abwälzen - Da können wir nichts dafür, da hätten Sie.... oder andere
- ... 2. mäßig: Ausrede > es war so viel los, mein PC hat es verloren
- ... 3. besser: Entschuldigen > Entschuldigung ich bin noch nicht dazugekommen, ich konnte es noch nicht klären
- ... 4. Optimal: Bedanken > Gut das Sie nochmal anrufen , dann wie 3



## Teilnahmebestätigung



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- Innendienst – vom Backoffice zum aktiven Produktionsfaktor
- Vom Verkauf zum Einkauf
- Kommunikation auf Augenhöhe
- **Standardsituationen professionell bearbeiten**
- **Vom Telefonat zum Kaufimpuls**
- Beratungssituationen systematisch bearbeiten



Standardsituationen und wie wir

- das Interesse unserer Kunden mit neuen Aspekten gewinnen
- Kompetenz zeigen
- Den Kunden zur Nachfrage und zum „Einkauf“ bewegen



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

- Neu- oder Einvertragskunde ruft an und möchte ein Kfz-Angebot

Danke dass Sie angefragt haben. Das Angebot schicken wir ihnen gleich per Mail. Gute Leistungen haben Ihren Preis. Es gibt auch die Möglichkeit Beitrag zu sparen, ohne auf Leistung zu verzichten. Oft lassen sich durch die optimale Verteilung von Rabatten, die Wahl des Versicherungsnehmers oder durch Bündelung von Verträgen Beitragsvorteile erzielen, die nicht mit schlechteren Leistungen verbunden sind.

Wenn Sie Interesse haben Ihre Versicherungen zu optimieren kommen Sie einfach mit Ihren Unterlagen vorbei.

Wir machen Ihnen einen Verbesserungsvorschlag – Sie entscheiden !



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Kunde beschwert sich über Beitragserhöhung

- ... lassen Sie erst mal überprüfen, ob sich bei den Tarifierungsmerkmalen etwas geändert hat und wir hier optimieren können (Laufleistung, Halter, Fahrerkreis...)
- ... lassen Sie uns überprüfen ob der Versicherungsumfang noch passt
- ... vielleicht lassen sich durch optimale Rabattverteilung Vorteile für Sie erzielen
- ... lassen Sie uns überprüfen ob wir schon alle Bündelungsvorteil für Sie ausschöpfen konnten...
- ... rabattieren Sie nicht ohne Not unter/an das Konkurrenzangebot. Ihr Wert soll als kleine Beitragsdifferenz sichtbar bleiben



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

- Kunde beschwert sich über Beitragserhöhung weil Angebot im Netz deutlich billiger ist

Danke, dass Sie sich mit dieser Frage an uns wenden!

Es wäre verwunderlich wenn es nicht so wäre.

Die meist schlechteren Bedingungen und Schadenabwicklungen sind nur eine Sache. Unser Büro erreichen Sie persönlich, wir kümmern uns gern mit der Optimierung Ihrer Verträge und wir sind langfristig für Sie da, wenn Sie ein Problem haben. Es wäre ja schlimm, wenn ein Direktversicherung ohne diesen Service den gleichen Preis hätte. Lassen Sie uns jetzt schauen, ob und wie wir vielleicht günstigere Konditionen für Sie erreichen.      ➡      Verkaufsimpulse siehe Seite vorher



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Kunde hat Haus gekauft - Altverträge werden übernommen

Wir freuen uns Sie als Kunden begrüßen zu können. Ihr neues Haus ist bei uns umfassend gegen xxx versichert. Werden Sie selbst im Haus wohnen oder vermieten Sie?

- a) Ihr Vorbesitzer hatte nicht alle möglichen Risiken versichert. Planen Sie Umbauten? Der Besitzwechsel ist ein guter Anlass die Gebäudewerte zu überprüfen. Vielleicht ergeben sich durch die Bündelung mit anderen Versicherungen Vorteile für Sie? Risikoerhöhung wg Unbewohntsein?

Wenn Sie Interesse haben Ihre Versicherungen zu optimieren kommen Sie einfach mit Ihren Unterlagen vorbei. Wir machen Ihnen einen Verbesserungsvorschlag – Sie entscheiden !



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

- Kunde hat Haus gekauft - zeigt kein Interesse am Vorvertrag

Ihr neues Haus ist bei uns umfassend gegen xxx versichert.

Ihr Vorbesitzer hat die Beiträge noch bis xxx bezahlt. Ein Wechsel vor der nächsten Fälligkeit könnte nachteilhaft sein, da die Prämie verschenkt sein könnte.

Kommen Sie einfach mit Ihren Unterlagen vorbei. Wir können über den richtigen Versicherungsschutz sprechen und wir helfen Ihnen ggf. auch die Kündigung zum richtigen Termin auszusprechen, wenn Sie ein vorteilhafteres Angebot gefunden haben.



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

- Kunde hat Haus gekauft - Altverträge werden übernommen

Wenn Vermieter

- b) Ihr Vorbesitzer hatte nicht alle möglichen Risiken versichert. Planen Sie Umbauten? Der Besitzwechsel ist ein guter Anlass die Gebäudewerte zu überprüfen. Vielleicht ergeben sich durch die Bündelung mit anderen Versicherungen Vorteile für Sie? **Als Vermieter können Sie die Gebäudeversicherung als Nebenkosten umlegen**, einen Schaden am Gebäude nicht. Deshalb lohnt sich ein umfassender Versicherungsschutz.

Wenn Sie Interesse haben Ihre Versicherungen zu optimieren kommen Sie einfach mit Ihren Unterlagen vorbei. Wir machen Ihnen einen Verbesserungsvorschlag – Sie entscheiden !



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Pärchen zieht zusammen Kunde will PHV und Hausrat kündigen

- ... ein gemeinsamer Hausstand wirkt sich nicht nur auf PH und HR aus, auch die Rechtsschutzversicherung kann betroffen sein.
- ... der Kündigungstermin muss nicht eingehalten werden. Wir sollen prüfen ob eine sofortige Vertragsaufhebung wegen Doppelversicherung in Frage kommt.
- ... ein gemeinsamer Vertrag kann Beitragsvorteile haben, aber auch rechtliche Risiken bergen. Schauen wir uns am besten die Verträge von beiden Seiten an, sprechen wir über die Vor- und Nachteile einer Zusammenlegung und finden wir das für Sie beste Ergebnis.



- Pärchen zieht zusammen Kunde will PHV und Hausrat kündigen  
Hintergründe:

Bei der Rechtsschutzversicherung bringt ein gemeinsamer Vertrag keine Nachteile im Deckungsumfang, da Ansprüche von Lebenspartnern auch bei getrennten Verträgen ausgeschlossen sind.

Eine Doppelversicherung in der PHV liegt nicht vor wenn zwei Single-Tarife aufeinandertreffen. Wenn der ältere Vertrag ein Partner- oder Familientarif ist, dann kann der jüngere wegen Doppelversicherung sofort aufgehoben werden

Beim gemeinsamen PHV-Vertrag sind gegenseitige Ansprüche ausgeschlossen.



- Pärchen zieht zusammen Kunde will PHV und Hausrat kündigen  
Hintergründe:

Beim gemeinsamen PHV-Vertrag sind gegenseitige Ansprüche ausgeschlossen.  
Die PHV würde aber ohnehin kaum leisten:

Nichteheliche Lebenspartner haften einander wegen der persönlichen Verbundenheit nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Bei Gegenständen, die im Alleineigentum eines Partners stehen und im gemeinsamen Haushalt genutzt und dabei zerstört oder beschädigt werden, kann darüber hinaus ein Leihverhältnis betreffend diese Gegenstände angenommen werden. In dessen Rahmen ist die Haftung schon nach [§ 599 BGB](#) auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt.<sup>9</sup>



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

➤ Kunde meldet einen Umzug

- ... ein kleiner Smalltalk, der Interesse für die neue Wohnung zeigt, kann nicht schaden  
Liegt sie schön, wie groß ist sie, konnten sie sich damit verbessern?
- ... HR bei uns - haben Sie große Glasflächen, die versichert werden sollten, können sie Ihre  
Fahrräder gut unterbringen > Umstellung auf neuen Bedarf (qm)
- ... HR nicht bei uns – Hinweis auf Änderungsbedarf beim Mitbewerber – Unterstützung  
anbieten und dabei Bündelmöglichkeiten ansprechen. Hilfe Adressänderung.
- ... Beim Umzug müssen Sie Ihr Fahrzeug ummelden brauchen Sie eine eVB
- ... haben Sie einen kulantem Vermieter oder sollen Sie über eine Erweiterung der  
Rechtsschutz nachdenken.



Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

- Kunde braucht eine alte Rechnung oder sonstige Unterlagen nochmal

... Ein Serviceangebot, das fast bei allen Anlässen funktioniert, ist die Durchsicht der Versicherungsunterlagen. Wir bieten an alles überflüssige auszusortieren, die aktuellen Unterlagen in einem Ordner sauber nach Register zu ordnen. Das aussortierte bekommt der Kunde zurück. Auf diese Weise bekommen wir Einblick in alle Verträge und finden Anknüpfungspunkte

### Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

#### ➤ Urlaubsreise des Kunden

- Unterlagen Reisekranken
- Unterlagen Rücktrittsversicherung sind alle Personen gemeldet?
- Bescheinigung PHV –Skifahren in Italien
- Grüne Karte bei Fahrten ins Ausland



**E**s gibt Kreditkarten, die u.a. eine Auslandskrankenversicherung umfassen – vorausgesetzt, der Karteninhaber hat die Auslandsreise mit der Kreditkarte bezahlt. Soweit, so klar. Was ein Bremer Ehepaar nicht wusste: Dass Versicherungsschutz im Krankheitsfall nur besteht, wenn ein Flug oder eine Pauschalreise mit der Kreditkarte bezahlt worden ist, gilt auch für die Angehörigen.

Die Ehefrau eines Karteninhabers wurde in den USA schwer krank. In einer Klinik musste ihre Gallenblase entfernt werden. Die Auslandskrankenversicherung sollte die Behandlungskosten von rund 32.000 US-Dollar übernehmen.

Doch das Unternehmen winkte ab und verwies auf die Versicherungsbedingungen: Der Karteninhaber habe nur seinen eigenen Flug in die Vereinigten Staaten mit seiner Kreditkarte bezahlt. Die Ehefrau habe ihr Flugticket und das des Sohnes mit der eigenen Kreditkarte bezahlt, die keine Versicherung beinhalte. Demnach liege kein Versicherungsfall vor.

Das Oberlandesgericht Bremen gab der Versicherung Recht (3 U 46/23). Der Versicherungsnehmer habe keinen Anspruch auf Leistungen aus der Reisekrankenversicherung. Deren Vertragsbedingungen seien weder überraschend, noch unklar. Auch Karteninhaber ohne versicherungsrechtliche Spezialkenntnisse könnten ohne



### Standardsituationen beim Kundenkontakt und Anknüpfungsmöglichkeiten

#### ➤ Kunde hat Autounfall und ruft von Unfallstelle aus an.

... Ich hoffe Ihnen ist nichts passiert?

... Fragen:

- Was ist passiert, wie hoch ist der Schaden
- ist die Unfallstelle gesichert
- haben Sie bereits alle Daten von Unfallgegner und Zeugen

... Hinweise

- Machen Sie bitte Fotos von der Verkehrssituation und ggf von den Papieren des Unfallgegners
- Polizei nur notwendig bei hohen Schäden, Personenschäden schwierigen Unfallgegner

... Hilfe

- Ist der Abschleppdienst beauftragt (Unterstützung bei Schutzbriefleistung)
- Wann haben Sie Zeit, um die Schadenmeldung zu machen
- Können wir Ihnen sonst bei der Abwicklung helfen (Zentralruf – Schadenmeldung bei der gegnerischen Versicherung)



## Bisher angesprochene Verkaufsimpuls

- Rabattmöglichkeiten durch Bündelung
- Änderungsbedarf bei Umzug oder Heirat ansprechen
- Dienstleistungsangebot – Änderungen auch für andere Verträge
- Eigentumswechsel – unbewohnt, fehlende Deckung, Vermietung Nebenkosten
- Pärchen / Heirat - Angebot Vertragsklärung und Optimierung
- Rahmenbedingungen Kfz umfassend beleuchten
- Hilfe bei/nach Unfall – Unterstützung bei der Abwicklung
- Versicherungs-Check



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- Innendienst – vom Backoffice zum aktiven Produktionsfaktor
- Vom Verkauf zum Einkauf
- Kommunikation auf Augenhöhe
- Standardsituationen professionell bearbeiten
- Vom Telefonat zum Kaufimpuls
- **Beratungssituationen systematisch bearbeiten**



Besondere Beratungsanlässe und ihre systematische Bearbeitung

- Beispiel Geburt eines Kindes

**Welchen Handlungsbedarf und welche Servicemöglichkeiten sehen Sie?**



### **Besondere Beratungsanlässe systematisch bearbeiten – Geburt eines Kindes**

- Kindernachversicherung KV prüfen
- Beitragsfreie Unfallversicherung beantragen, wenn Elternunfall vorhanden
- BU-Erhöpfungsoption prüfen
- PHV von Single/Paare auf Familie umstellen
- RS auf Familie umstellen
- Kfz-Versicherung prüfen (zusätzliche Nachlässe)
- Riester-Zulage (Kindergeld- und Steuer-ID, Zulagenantrag)
- Kind bei der Rente anmelden Formular V800 der DRV
- Reiserücktrittsversicherung – Kinder melden sonst kein Versicherungsschutz
- Ggf 500 Tilgungszuschuss bei Baufinanzierung (Altverträge)

#### **Mögliche Ansprache:**

- Absicherung Risiko-LV Eltern
- Jugendbonus-Bausparen
- Kinder UBR für Großeltern
- Kinder.Pflegerente

- Ideensammlung für Gespräch
- Arbeitsanweisung für ID
- Service-Brief an Kunden



**Besondere Beratungsanlässe systematisch bearbeiten**

Beispiel > Heirat



### **Besondere Beratungsanlässe systematisch bearbeiten - Heirat**

- Dokumente für Namensänderungen anfordern
- Mitversicherung und Doppelversicherungen PHV / RS prüfen
- Doppelversicherung Hausrat prüfen
- Erhöhungsoptionen BU
- Bezugsrechte ändern (nicht nur eigene Verträge)
- Nachversicherungsoption PKV prüfen
- Reiserücktrittsversicherung und Reisekrankenversicherung prüfen und aktualisieren
- Hinweis auf Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht
- Ggf Checkliste Umzug beachten

#### **Mögliche Ansprache:**

- Hinterbliebenenversorgung
- Ausgewogenen Altersversorgung für beide
- Pflegeversicherung
- Sparvorgänge für Anschaffungen (Bausparvertrag)



## Vom Kundenanruf zur qualifizierten Beratung

- **Beratungssituationen systematisch bearbeiten**

KFZ ERWERB	SCHEIDUNG TRENNUNG	IMMOBILIEN- ERWERB (KAUF)	IMMOBILIEN- ERWERB (NEUBAU)	SELBST- STÄNDIGKEIT
HEIRAT	NACHWUCHS	UMZUG	REISE	
BEAMTER	TOD	STUDIUM AUSBILDUNG	VOLLJÄHRIGKEIT	
TIER	RENTNER	ARBEITS- LOSIGKEIT	BETRIEBS- ÜBERGABE	



Wir ordnen Ihre Unterlagen und misten aus.



- Es fällt mir schwer ein Gespräch aktiv zu führen
- Ich kann / will nicht verkaufen
- Ich hab Angst dem Kunden was falsches zu sagen und fühle mich bei der Produktberatung unsicher
- Ich kann dem Kunden einen Vertrag günstiger anbieten, habe aber Probleme mit Mehrbeiträgen
- Ich hab Bedenken, dass mich der Kunde als unerfahrene Kraft ernst nimmt.



- Schaffen Sie erst mal eine Gesprächsebene – wer ist wer und worum geht es
- Versuchen Sie die Kunden zu verstehen
- Beantworten Sie nur die Anliegen, die Ihnen vertraut sind. Delegieren und Rückruf sind besser als Unsicherheit
- Geben Sie ihren Kunden Angebot und Impulse.
- Beginnen Sie mit kleinen Schritten und erweitern Sie dann Ihr Repertoire
- Nutzen Sie Arbeitslisten für Standardsituationen
- Reflektieren Sie ab und zu Ihre Gespräche

- Planvolles Handeln erfordert einen Plan
- Definieren Sie Standards für die Kundenkommunikation
- Definieren Sie Prozesse die Kaufimpulse setzen
- Nutzen Sie Arbeitsanweisungen für wiederkehrende Prozesse
- Optimieren Sie Ihren Betrieb mit regelmäßigen Teambesprechungen
- Lernen Sie auch von Ihren Mitarbeitern

