



Gewerbe ist nicht einfach mal so gemacht

Wer als Makler in der Gewerbeversicherung einen Schwerpunkt setzen will, muss mehr mitbringen als nur die Leidenschaft für den Produktverkauf. Tiefe Fachkenntnisse, stetige Weiterbildung und der Wille zur qualitativ hochwertigen Beratung und Betreuung sind nicht minder entscheidend für den Erfolg.

Nur ein Beispiel von vielen für die gesamte Bandbreite der Beratung: Bei einer Kfz-Werkstatt steht Versicherungsschutz hinsichtlich Cyberkriminalität nicht unbedingt an erster Absiche-

rungsstelle. Hingegen sollten sich Ärzte etwa sehr wohl frühzeitig Gedanken darüber machen, ihre Praxis unter anderem mit einer Cyber- beziehungsweise Elektronik-, Praxisinhalts- wie auch Datenträgerversicherung vor negativen finanziellen Auswirkungen zu schützen. In diesem Zusammenhang ist eine langjährige Praxiserfahrung eines Maklers ebenso wichtig wie stetige Weiterbildungsmaßnahmen, um die unterschiedlichen Zielgruppen als unabhängiger und kompetenter Experte umfassend beraten zu können.

Der Makler muss „up to date“ sein.

Ganz abgesehen von seiner Fachkompetenz muss ein professionell aufgestellter Makler nicht minder über notwendigen technischen (Stichwort Digitalisierung), marketingbasierten und persönlichen Voraussetzungen verfügen, um innerhalb des Beratungsprozesses – prozessoptimiert wie ganzheitlich – hochwertigen Service gewährleisten zu können. Dafür benötigt er geeignete Innen- und Außen-



Stefan Liebig
Geschäftsführer vfm-Gruppe



Frank Kettner
Vorstand Vertrieb und Marketing
ALTE LEIPZIGER - HALLESCHE Konzern



Michael H. Heinz
Präsident Bundesverband Deutscher
Versicherungskaufleute e.V. (BVK)



Ulrich Scheele
Generalbevollmächtigter
SIGNAL IDUNA Gruppe

dienstmitarbeiter sowie zusätzliches IT-Know-how und idealerweise ein gut strukturiertes Netzwerk. Allerdings, erklärt Stefan Liebig, Geschäftsführer der vfm-Gruppe: „In der Realität verfügt ein Maklerbüro selten über die notwendige Personalstärke, um sämtliche Anforderungen selbst abbilden zu können.“ Um an dieser Stelle das breite Spektrum Gewerbeversicherung optimal anbieten zu können, bedürfe es schlussendlich externer Unterstützung, wie sie der vfm-Verband seinen Partnern seit vielen Jahren zur Verfügung stelle. Liebig: „Von diesen vfm-Dienstleistungen profitieren ebenso privatkundenorientierte Versicherungsmakler, die sich künftig dem Gewerbegeschäft verstärkt widmen möchten und entsprechende Vertriebshilfen suchen.“ Dabei sollte die Vielfalt an Anforderungen innerhalb der Industrie- und Gewerbeversicherungen die interessierten Makler-Neueinsteiger nicht abschrecken. So könne sich etwa ein Berater zum Einstieg auf die Zielgruppe „Existenzgründer“ fokussieren, da sich risikogerechter Versicherungsschutz bei Start-up-Unternehmen im Regelfall fachlich wie organisatorisch überschaubar bewerkstelligen lasse. Zusätzlich biete diese Zielgruppe für einen Makler die aussichtsreiche Option an, in der Zukunft mit einem „wachsenden“ Gewerbekunden bei möglichem steigenden Versicherungs- wie Finanzierungsbedarf erfolgreich zusammenzuarbeiten.

Natürlich ist auch nötiges Wissen gefragt!

Außer Frage steht jedenfalls, dass bestimmte fachliche Voraussetzungen für das Gewerbegeschäft unerlässlich sind. Frank Kettner, Vorstand für Vertrieb

und Marketing im ALTE LEIPZIGER - HALLESCHE Konzern, hält deshalb auch eine regelmäßige Weiterbildung für unersetzlich: „Für die qualifizierte Bearbeitung oftmals komplexer Risikofragen muss der Vermittler die betriebliche Tätigkeit des Unternehmenskunden verstehen. Nur so kann er denkbare Bedrohungen für die Unternehmenszukunft erkennen und die entscheidenden Fragen in der Risikobewältigung richtig beantworten: Wie kann die Bedrohung minimiert oder gar vermieden werden? Wie sieht der optimale Versicherungsschutz für die verbleibenden Risiken aus?“ Die Erfahrung habe klar gezeigt, dass auch der Vermittler daher eine hohe Verpflichtung zur eigenen Weiterbildung habe. Erfolgreiche Marktteilnehmer zeichneten sich insbesondere dadurch aus und erlangen damit Wettbewerbsvorteile zu reinen „Verkäufern“.

Michael H. Heinz, Präsident des Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute (BVK), appelliert darüber hinaus an ein entsprechendes Berufsverständnis: „Makler tragen gerade gegenüber Gewerbekunden eine große Verantwortung bei der Beratung und Vermittlung einer angemessenen Risikoabdeckung. Von ihrer Empfehlung und Risikoanalyse kann unter Umständen die Fortexistenz eines ganzen Unternehmens abhängen.“ So sei einerseits im Maklergeschäft die Konzentration auf bestimmte Branchen und Zielgruppen essenziell, weil auch die Risikoproblematik um ein Vielfaches komplexer sei als im privaten Bereich. Heinz dazu: „Denken Sie beispielsweise nur an die Aspekte der Produkthaftung, Lagerung gefährlicher Güter, betriebliche Altersvorsorge und so weiter.“ An-

dererseits könne eine Fokussierung auf bestimmte Zielgruppen eine gewisse Beschränkung und Abhängigkeit des eigenen Geschäfts von den Konjunkturzyklen anderer Branchen bedeuten. So hätten einige BVK-Mitglieder, die sich Ende der 90er Jahre beispielsweise auf die Baubranche spezialisiert hätten, erfahren müssen, dass ihr Umsatz stark von der rezessiven Entwicklung in eben dieser abhing.

Über die gesetzlich bedingten fachlichen Basisvoraussetzungen hinaus benötigt ein gut qualifizierter Makler insbesondere im Bereich der Industrie- und Gewerbeversicherungen umfassende Marktkenntnisse, bestätigt auch Liebig. Und zwar von der gewerblichen Haftpflicht- über die Unfall- bzw. Kranken- bis hin zur Rechtsschutzversicherung oder betrieblichen Altersvorsorge. Dabei stellt sich schnell die Frage, ob sich ein interessierter Makler im Gewerbegebiet auf bestimmte Zielgruppen fokussieren sollte. Ulrich Scheele, Generalbevollmächtigter der SIGNAL IDUNA Gruppe und dort zuständig für die freien Vertriebe, sieht darin durchaus einen Vorteil: „Besonders um die kleinen und mittelständischen Unternehmen wird sich der Wettbewerb in Komposit zukünftig intensivieren. In Zeiten zunehmender Individualisierung auf Kundenseite heißt es, den vielfältigen individuellen Anforderungen durch eine hochqualifizierte Beratung gerecht zu werden.“ Gleichzeitig bekomme jedoch auch die Qualität der Prozesse eine größere Bedeutung. Für die Versicherer komme es darauf an, ihre eigenen Prozesse noch besser mit den Anforderungen der Makler zu synchronisieren, um diese in ihren Geschäftsmodellen zu unterstützen. (hwt)