

Firmenkundengeschäft ermöglicht hohes Cross-Selling-Potenzial

Interview mit Rüdiger Höse, Abteilungsleiter Kompetenzzentrum Komposit bei der vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

Der hohe Beratungsaufwand sorgte in der Vergangenheit häufig dafür, dass Makler von Gewerbeversicherungen Abstand gehalten haben. Heute erkennen immer mehr Vermittler die enormen Vertriebspotenziale, die das Geschäftsfeld bietet. Um das breite Spektrum aber optimal anbieten zu können, bedarf es in der Regel der Unterstützung durch einen professionellen Dienstleister.

Herr Höse, inwieweit nehmen sich Makler inzwischen des Themas Gewerbeversicherungen an?

Die bekannten Änderungen der Vergütungen im Altersvorsorgebereich lassen Makler in Richtung Firmenkundengeschäft umdenken. Folglich zeigen Studien, dass das Interesse deutscher Versicherungsmakler am Gewerbe-Geschäft im letzten Jahr deutlich zugenommen hat. Immer mehr Makler erkennen die großen und besonders langfristigen Potenziale, die im Gewerbeversicherungsgeschäft vorhanden sind. Zumal die Vertragsdurchdringung im Firmenkundenbereich – und hier besonders im Mittelstand – noch sehr ausbaufähig ist.

Welche Vorteile sehen Sie beim Gewerbe-geschäft im Vergleich zum Lebengeschäft?

Während das Privatkundengeschäft speziell im Altersvorsorgebereich aufgrund der Niedrigzinsphase derzeit gehemmt scheint, ist die Nachfrage bei Firmen an Gewerbeversicherungslösungen – unabhängig von der aktuellen Zinssituation – ungebremsst vorhanden. Weiterhin steht Gewerbekundengeschäft durch laufende Courtagen für konstante Erträge. Die Einnahmen sind somit für einen Makler nachhaltig planbar. Darüber hinaus eignet sich das Geschäftsfeld hervorragend für Cross-Selling-Aktivitäten, wenn man etwa Themen wie Optimierung der Entgeltsysteme, betriebliche

Altersvorsorge und Krankenversicherung oder auch – aufgrund ansteigender Internetkriminalität – Cyberversicherungen berücksichtigt.

Welche Hemmnisse hindern Makler trotz alledem, ins Firmenkundengeschäft „einzusteigen“?

Einerseits ist das Gewerbe-geschäft sehr vielseitig sowie komplex und setzt fundierte Kompetenz voraus. Ohne dazugehörige fachliche und vertriebliche Inhalte zu kennen, wird die Frustrationstoleranzgrenze beim Einsteiger schnell überschritten sein. Ganz abgesehen davon besteht die berechtigte Sorge vor möglichen Haftungsrisiken infolge fehlender Fachkenntnisse. Hinzu kommt, dass ein Vermittler über passende technische wie marketingbasierte Voraussetzungen verfügen muss. Entscheidend ist jedoch der Wille des Maklers, das Gewerbe-geschäft zu erschließen. Mögliche Einstiegshürden lassen sich im Anschluss durch externe Unterstützung effizient lösen. Folgerichtig konnten wir schon viele Makler beim Weg vom sogenannten „Einsteiger“ zum erfolgreichen „Profi“ maßgeschneidert begleiten.

Wie unterstützt vfm an dieser Stelle?

Makler, die Interesse daran haben, ihr Portfolio um das Gewerbe-geschäft zu erweitern, erhalten generell umfassend Hilfestellung. Hiermit sind nicht nur Grundlagenschulungen und



Vertiefung oder Ausbau des Wissens durch spezielle Workshops oder Online-Schulungen gemeint. Vielmehr erhalten Makler weiterhin exzellente Betreuung wie Hilfestellung über unser hauseigenes Kompetenzcenter. Für die wichtigsten Sparten und Zielgruppen arbeiten die Experten haftungssichere und somit hochwertige Deckungskonzepte aus, ermitteln den Bedarf einzelner Kunden oder Zielgruppen, analysieren Bestandspolice auf vorhandene Deckungslücken, ermitteln treffende Versicherungssummen, erkennen Fallstricke beim Versichererwechsel, prüfen Tätigkeitsbeschreibungen hinsichtlich des versicherten Umfangs u. v. m. Besonders geschätzt wird neben dem überdurchschnittlichen Leistungsumfang eine regelmäßige Weiterentwicklung der Bedingungen. Für größere Kundenverbindungen unterstützt vfm zudem mit Versicherungsexperten von der Bedarfsermittlung beim Kunden vor Ort über die Ausschreibung und Vertragsverhandlung mit dem Versicherer bis zur Platzierung.

Mehr als im Privatkundengeschäft differenziert sich die notwendige Vorsorgeberatung deutlich je nach Zielgruppe. Wie soll sich ein Makler diesem Mehraufwand stellen?

Interessierte Makler sollte die Vielfalt an Anforderungen innerhalb der Industrie- und Gewerbeversicherungen nicht abschrecken. Richtig ist, dass sich die Komplexität des Gewerbebusiness aus der Vielfalt der Berufsgruppen und Tätigkeitsgebiete ergibt. An dieser Stelle sollte ein Makler – etwa über Akquise sowie konsequente Analyse des Bestands – die passende Zielgruppe beziehungsweise das stimmige Zielgruppenprodukt – wie etwa eine IT-Police – für sich bestimmen. In Verbindung mit dem richtigen Dienstleister lässt sich zudem der Aufwand entsprechend überschaubar halten. Neben einer schlanken Abwicklungsstruktur über unser innovatives Maklerverwaltungsprogramm Keasy unterstützt vfm mit den bereits erwähnten exklusiven Deckungskonzepten. Diese sind speziell auf die Bedürfnisse ausgewählter Branchen zugeschnitten und ermöglichen darüber hinaus eine effiziente und ressourcenschonende Abwicklung – von der Beratung über den Abschluss bis zur Verwaltung!

Stichwort IT-Versicherung: Bei welchen Nischenprodukten stellen Sie derzeit eine besonders hohe Nachfrage fest?

Zunächst steigt der Beratungsbedarf bei den Cyberversicherungen vehement. In diesem

Sinne investierten auch zunehmend Versicherer in neue Produkte und hochqualifiziertes Personal. Allerdings ist bei der Auswahl des richtigen Produkts ein Blick in die Details unerlässlich. Aus unserer Sicht ist wichtig, dass ein Versicherer neben einem guten Produkt und attraktiven Preis auch ein sehr hohes Know-how in dieser Sparte besitzt. Weiterhin erkennen wir eine verstärkte Nachfrage bei Spezialstrafrechtsschutz-, D&O- und Kautionsversicherungen.



Rüdiger Höse

Was ist Ihrer Meinung nach – nebst Effizienz – ein wesentlicher Faktor im Gewerbeversicherungsgeschäft?

Die Qualität der Produkte ist das A und O unseres Alltags. Dem Kunden nützt es wenig, wenn die Police innerhalb von 24 Stunden ausgefertigt, aber im Schadenfall keine Leistung erbracht wird, weil der Versicherer unübliche Klauseln verwendet. Ein Fiasko für den betreuenden Makler mit Bezug auf die Kundenbindung. Leider stellen wir hier – sowohl bei Leistungsumfang als auch bei der Schadenabwicklung – eine sehr hohe Streuung von Versicherer zu Versicherer fest. Dies gerade bei branchentypischen Risiken beziehungsweise wenn es sich um Punkte wie grobe Fahrlässigkeit, Leistungsupdate, Besitzstandswahrung oder den Umgang mit Obliegenheiten handelt. Entscheidend ist, das Versicherungsprodukt nach dem individuellen Versicherungsbedarf des Kunden auszuwählen. Wenn anschließend kompetente Hilfe im Schadenfall gewährleistet ist, dürfte dies die Kundenzufriedenheit wie Weiterempfehlungsquote steigern. ■