

## KOLUMNE

# Warum junge Generationen Maklern se vertrauen – und wie sich das beheben lä

*Von Stephan Busch, Claudia Roch und Tom Wonneberger*

**13.05.2020 10:49, aktualisiert am 13.05.2020 10:50**

Seit Jahren gehört der Berufsstand des Vermittlers zu den am wenigsten vertrauenswürdigsten und Gebrauchtwagenhändlern. Gleichwohl vertraut die Mehrheit ihrer persönlichen Bekannten und Bekannten vorgebrachter Grund für das Misstrauen ist die Intransparenz.

Eine Versicherung ist zunächst wenig mehr als ein Versprechen: Du zahlst deinen Beitrag, wenn ein Schaden hast. Was das Versprechen wert ist, zeigt sich spät oder nie. Die Leistung ist nicht greifbar. Gänzlich unklar bleibt die Gegenleistung des Maklers: die Courtage. Zahlreiche Kunden schätzen jemand die Höhe der Vergütung korrekt einschätzt. Mal unterschätzen, mal überschätzen.

## **Transparenz bisher nur produktseitig**

Doch gerade in Zeiten ständiger Bewertungen und der Verfügbarkeit nahezu aller Informationen ist dies ein Problem. Gerade junge Kundinnen und Kunden erwarten (zu Recht) Offenheit und Transparenz. In den vergangenen Jahren sehr viel, in einigen Bereichen vermutlich zu viel, geschrieben und erschlagen von Informationsblättern, Geeignetheitserklärungen, Beratungsdokumenten.

Interessanterweise beobachten wir auf der Vermittlerseite jedoch kaum eine solche Transparenz. Offenlegung der Courtagen erwehrt sich der Berufsstand (noch) erfolgreich. Dabei wäre dies ein erfolgversprechender. Machen Sie Leistung und Gegenleistung transparent.

## **Die Leistung: der Versicherungsverkauf**

Viele Kunden denken: „Versicherungsverkauf kann so schwer ja nicht sein“. Dabei wissen sie, dass Beratung gehört:

Erfragen von Wünschen,

Ermitteln des Bedarfs,  
Erkennen von Risiken,  
Prüfung von Versicherbarkeit,  
Risikovorfragen,  
Prüfung bestehender Verträge,  
Hinweise auf Deckungslücken,  
Auswahl geeigneter Lösungen aus tausenden Tarifkombinationen,  
Studium der Versicherungsbedingungen und Deklarationen,  
Definition korrekter Versicherungssummen,  
Erläuterung der Angebote,  
Aufklärung über Vor- und Nachteile einzelner Lösungen,  
Hinweise zu Obliegenheiten,  
Priorisierung verschiedener Risiken und Versicherungen,  
Erstellung der Angebote,  
Führen der Beratungsdokumentation,  
Vorbereitung des Abschlusses,  
Nachbearbeitungen,  
Prüfung der Policen und gegebenenfalls Korrekturen veranlassen.

Das war jetzt nur der unmittelbare Beratungsprozess. Vorab kommt die Kundenakquise Schadenbegleitung dazu. Ergänzt wird das Ganze von der allgemeinen Führung Ihres Betriebes als ordentlichen Kaufmann. Die zum Teil ausufernde Regulatorik (Datenschutz, Beschwerdeverfahren, Produktvertriebsvorkehrungen, Weiterbildungsvorgaben) wollen wir nicht vergessen. Ich denke: „Versicherungsverkauf kann ja so schwer sein“. Machen Sie das deutlich, aber vermeiden Sie Wehklagen zu verfallen. Stellen Sie es als das dar, was es ist: Eine hochprofessionelle, seriöse

## **Die Gegenleistung: die Courtage**

Dafür erhalten Sie eine Gegenleistung: die Courtage. Das Charmante an diesem System ist schließlich die Courtage ist schließlich Teil der Versicherungsprämie, egal ob vordiskontiert oder ratierlich. Die Courtage übernimmt das Inkasso. Das ist bequem für alle drei Seiten: Versicherter, Versicherer, Versicherungsmakler.

Nur kann Ihr Kunde eben auch nicht recht einschätzen, ob die oben skizzierte Leistung sich lohnt, wenn sie ausschließlich auf Courtagebasis arbeiten, wenig Einfluss auf die Höhe. Das ist die Lösung: Die Courtage ist eine viel höher Gegenleistung bräuchte. So gesehen ist die Courtage eigentlich ist sie zu niedrig. Honorare oder Service-Gebühren können da Abhilfe schaffen. Doch sie

## **Die Abrechnung als Lösung**

Wir lösen das Problem durch eine sogenannte Abrechnung. Wir erfassen jede Tätigkeit und nutzen wir das onlinebasierte Zeiterfassungstool Toggl. Allerdings tut es auch jedes andere. Die Zeiten tragen wir mit Datum in die digitale Kundenakte ein. Ist die Erstberatung abgeschlossen, rechnen wir ab. Der Kunde erhält dann ein mehrseitiges Dokument, in dem wir transparent die durchgeführten Tätigkeiten aufschlüsseln. Außerdem listen wir alle erhaltenen Courtageleistungen auf den Cent genau auf.

Die Ergebnisse sammeln wir in einer Tabelle, um sie intern weiter auszuwerten. So ermöglichen wir für die Erst- und Bestandsberatungen sowie die generierten Umsätze aus Courtagen unseren Kunden im Vorfeld sehr genaue Kostenvoranschläge beziehungsweise Angebote und Transparenz und Kostenkontrolle. Und zweitens erhalten wir aussagekräftige Ergebnisse von unseren Kunden und Kundinnen, die fast alle zur Generation Y gehören, schätzen diese Transparenz als ausschlaggebender Punkt, uns als Berater auszuwählen.

Seien Sie mutig und gehen Sie ebenfalls den Schritt Richtung Transparenz! Für Anwälte ist es Usus, ihre Stundensätze selbst zu wählen, diese auszuweisen und abzurechnen. Eine Lösung für Sie, wie oben beschrieben, Ihr Geschäftsmodell um Honorare zu ergänzen oder gänzlich zu ersetzen.



### **Stephan Busch, Claudia Roch und Tom Wonneberger**

*Stephan Busch, Claudia Roch und Tom Wonneberger sind Versicherungsberater in Dresden.*

#### **MEHR ZU**

▶ [BUNTES](#) ▶ [KOLUMNEN](#) ▶ [KUNDENBERATUNG](#) ▶ [VERTRIEB](#)

▶ [GENERATION Y](#)