



PCP-Newsletter 04/2019

Rund 25% der Agenturen sind derzeit professionell, erfolgreich und zukunftsorientiert aufgestellt

Zu dieser Erkenntnis kommt eine konzentrierte Marktuntersuchung (veröffentlicht von AssCompakt am 8. Juli 2019). Diese Studie hat sich näher mit der Zukunftsfestigkeit von Agenturen beschäftigt. Im Umkehrschluss wird dort festgestellt, dass rund 75% aller Agenturen „für die zukünftigen Anforderungen des Marktes und der Kunden noch nicht adäquat aufgestellt sind“. Nach Auffassung des Verfassers trifft dieses Verhältnis in etwa auch auf die ca. 46.000 registrierten Maklerbetriebe zu.

Welche Maßnahmen bringen Ihren Vermittlerbetrieb wirklich weiter?

Wer bei diesem Thema Äpfel mit Birnen vergleicht, muss sich über das Ergebnis nicht wundern. Beim Lesen eines Seminarangebotes oder einer Webinar-Reihe kommt manchem der Gedanke: Genau das brauche ich jetzt. Aber ist das wirklich so? Nach unserer Erfahrung wird hier vielfach das Prinzip „Ursache und Wirkung“ verwechselt. Die meisten Fehleinschätzungen der eigenen Situation im Unternehmen entstehen aufgrund der falschen Sichtweise auf das Problem. Es werden Störungen genannt, die aber meistens die Auswirkungen und nicht die Ursachen des Problems sind. In den Themenfeldern Finanzen und Kunden zeigen sich vordergründig die Auswirkungen von nicht optimalem Handeln. In den Themenfeldern Arbeitsprozesse und Wissen/Kompetenzentwicklung liegen aber häufig die wahren Ursachen für die nicht zufriedenstellende Situation der Vermittlerbetriebe.

Erkennen Sie Ihre Verbesserungspotentiale

Hier eine kurze - aber exemplarische - Aufzählung vieler Verbesserungspotentiale:

- Kundenpotentiale werden nicht systematisch ausgebaut
- Basiskunden werden nicht ertragsorientiert betreut
- Die Beratung ist nicht abschlussorientiert organisiert
- Der Vertrieb ist nicht genug automatisiert
- Empfehlungen werden nicht permanent generiert
- Standardisierungen werden nicht laufend forciert
- Zeitblöcke sind nicht generell eingerichtet
- Checklisten/Formulare werden nicht (auch digital) gezielt eingesetzt
- Die interne Dokumentation wird nicht ständig fortgeschrieben



Wenn Sie zwei oder mehr Handlungsfelder für Ihr Unternehmen entdeckt haben, ist es Zeit zu handeln.

Mit den richtigen Schritten beginnen

Was aber sind die notwendigen Schritte in die richtige Richtung? Kommen wir an dieser Stelle auf das eingangs Beschriebene zurück und vergleichen drei mögliche Alternativen. Bei einem Vermittlerbetrieb mit 240.000 Euro Umsatz sollen die Kosten dafür nicht mehr als 0,5% vom Umsatz betragen. Wenn man die Möglichkeiten der Förderung von Kleinunternehmen durch den Bund oder die Länder einbezieht, lassen sich für diesen Einsatz zwei Seminartage, ein einstündiges Webinar über neun bis zwölf Monate oder eine Beratung vor Ort von fünf Beratungstagen erzielen. Nun ist keine Maßnahme per se gut oder schlecht. Es kommt immer darauf an, was will man konkret durch diese Investition erreichen?

Bei einem Seminar ist es hilfreich, wenn eine ganz konkrete Problemstellung bekannt ist und durch die zwei Tage das Thema vertieft und Lösungen erarbeitet werden können. Für die zielführende Umsetzung muss dann der Seminarteilnehmer allein sorgen.

An einem Webinar können mehrere Beschäftigte gleichzeitig teilnehmen. Das kann ein großer Vorteil sein, weil man danach gemeinsam am Thema arbeiten kann. Die Frage wird nur sein, ob und wann die Themen behandelt werden, die das Unternehmen wirklich weiterbringen. Wenn man Pech hat, werden diese gar nicht angesprochen oder man kennt die eigene Problemstellung nicht ausreichend.

Bei der Beratung vor Ort können alle Beschäftigten dabei sein. Aber auch Einzelgespräche mit dem Unternehmer und jedem Mitarbeiter sind hilfreich. Auf jeden Fall ist die Reihenfolge der Vorgehensweise ein großer Vorteil. Zuerst werden in Einzelgesprächen die Ausgangsstellung und das konkrete Problem analysiert, dann werden Lösungsansätze erarbeitet und diskutiert. Um dann gemeinsam mit dem Berater an die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen zu gehen. Die Erfahrung eines kompetenten Beraters hilft vom ersten bis zum letzten Tag bei einer schnellen und zielführenden Umsetzung im Vermittlerunternehmen. Hier kommt ein „Lotse auf Zeit“ an Bord.

Hartmut Pfaffinger
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben