



## **PCP-Newsletter 02/2021**

### **Den Vermittlerbetrieb jetzt professionell aufstellen**

Die letzten Jahre hatten es in sich. Die Anforderungen an jeden Einzelnen sind enorm gestiegen. Der Gesetzgeber, der Markt, der Kunde usw., alle drehen mit ihren Vorgaben und Wünschen das Rad immer schneller. Die Zeit, die Kraft und das Personal sind aber begrenzt. Also, sich all dem schicksalhaft ergeben? Oder gibt es da einen Ausweg, der schnell und pragmatisch aus diesem Teufelskreis führt? Ja, den gibt es. Sieben Schritte führen dabei zum Erfolg.

#### **Erster Schritt: Den Blick auf das „Richtige“ fokussieren**

Im Tagesgeschäft haben sich viele Arbeitsabläufe einfach so entwickelt. Jeder bekommt alles. Mancher Kunde hört aber auch jahrelang nichts. Andere Kunden wissen nichts von ihren existenziellen Risiken. Also Zurückbesinnen auf die Kernaufgabe aller Vermittlerbetriebe: Die Wünsche und Bedürfnisse (Ziele) der Kunden zu erfragen, sie entsprechend zu beraten und das Problem zu lösen.

#### **Zweiter Schritt: Den Blick auf das „Wichtige“ richten**

Da sich Bedarfe im Laufe der Zeit ändern können, braucht es eine klar definierte Vorgehensweise für die unterschiedlichen Kundengruppen und deren Anforderungen. Aktiv auf den Kunden zugehen ist immer erfolgversprechender, als passiv zu verharren. Dafür braucht es schlanke und konkret definierte Arbeitsabläufe. Weniger ist dabei oft mehr.

#### **Dritter Schritt: Die „Spreu vom Weizen“ trennen**

Es gibt in manchem Vermittlerbetrieb Tätigkeiten, die tragen nichts, aber auch gar nichts, zum Erfolg des Unternehmens bei. Sei es, weil sie für den „falschen“ Kunden durchgeführt werden, oder weil sie wesentlich besser und schneller erledigt werden könnten. Das Erkennen dieser Dinge kostet wenig Zeit. Das Verändern erfordert aber eine konsequente Vorgehensweise.

#### **Vierter Schritt: Den „Kundenbedarf“ professionell herausarbeiten**

Kennen Sie die Kollegen auch, der immer noch nur Sparten im Kopf haben? Zählen Sie nicht zu dieser Gruppe! Verlassen Sie die Sackgasse. Dem Bedarf einer Person oder auch einer Familie liegen immer noch drei Stufen der Absicherung zugrunde.



1. Sicherung der finanziellen Grundbedürfnisse (Existenzsicherung)
2. Erhalt des Lebensstandards
3. Verbesserung des Lebensstandards

Wer hier mit Methode und System vorgeht, erhöht die Kundenzufriedenheit, die Kundenbindung und die bessere Ausschöpfung der Kundenpotenziale.

### **Fünfter Schritt: Die „Kundenbetreuung“ organisieren**

Wer zweitausend Kunden oder mehr zu betreuen hat, kann nichts dem Zufall überlassen. Ein differenziertes Leistungsversprechen nach Kundengruppen ist die Basis. Die Arbeitsabläufe müssen dafür standardisiert sein. Alles muss wie am „Schnürchen“ laufen. Das geht. Dafür braucht es aber auch einen arbeitsteiligen Vermittlerbetrieb.

Jeder soll dort eingesetzt werden, wo er die höchsten Fähigkeiten und Kompetenzen hat bzw. entwickeln kann.

### **Sechster Schritt: Das „Wissen und die Kompetenzen“ gezielt entwickeln**

Die größte Entwicklungsreserve eines Unternehmens liegt in den bereits vorhandenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Deren Kompetenzen sind das Produkt aus Kennen und Können. Das Kennen (Wissen) lässt sich heute schnell und kostengünstig aufbauen. Das Können ist das gezielte Unterstützen und (Weiter-) Entwickeln durch Kollegen „on the job“ oder durch „Dritte“ per Videotraining. Konkrete Unterstützungsmodule bringen hier große Fortschritte.

### **Siebenter Schritt: Die „Digitalisierung“ Schritt für Schritt voranbringen**

Es ist weniger wichtig, wo Ihr Vermittlerbetrieb heute steht. Einzig und allein wichtig ist es, wo Ihr Unternehmen in diesem Thema morgen und übermorgen stehen soll. Und da gibt es Bausteine über Bausteine, die angegangen werden können und müssen. Die Nichtrealisierung von Digitalisierungsmöglichkeiten bringt auf Dauer Kostennachteile und somit schlechtere Bedingungen im Wettbewerb. Von den Nachteilen, mit dem Kunden in Zukunft nicht auf Augenhöhe agieren zu können, ganz abgesehen. Nutzen Sie also die vielen, auch kleinen, Digitalisierungschancen konsequent.



## **Resümee: Machen Sie 2021 zu Ihrem Erfolgjahr**

Wir unterstützen unsere Kunden mit passenden Arbeitsunterlagen, Gesprächsleitfäden, umfassenden Praxishilfen, einem detaillierten Betreuungskonzept – und wenn gewünscht – einem sehr strukturierten Beratungskonzept nebst vielen erprobten Verkaufsförmulierungen.

Hartmut Pfaffinger  
Akkreditierter BVK-Unternehmerberater  
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben