



PCP-Newsletter 04/2020

Krisen kennen auch Gewinner Wie Unternehmer in der Corona-Krise Chancen nutzen

Für alle Marktteilnehmer scheint die Ausgangslage gleich: Einkommen fallen weg, Arbeitsplätze geraten in Gefahr, Existenzen sind gefährdet und Zukunftsperspektiven schwinden. Szenarien, die doch alle gleichermaßen zu bedrohen scheinen. Das ist vom Grundsatz her auch richtig. Aber in der Praxis zeigen sich in den Vermittlerbetrieben doch gravierende Unterschiede.

Die Zeit in der Krise und die Zeit nach der Krise

Die noch relativ junge Corona-Krise, in ihren Folgen aber mit höchst gravierenden und schmerzlichen Auswirkungen in den nächsten Jahren, sorgte am Anfang (Jan./Feb. 2020) eher für Diskussionsstoff als für eine konkrete und tiefgreifende Auseinandersetzung mit den wirtschaftlichen Fragestellungen und Problemen.

Als am 23.3.2020 eine Online-Befragung bei den Vermittlern durchgeführt wurde, waren 56% der teilnehmenden Makler/Mehrfachvertreter und 76% der Ausschließlichkeitsvertreter sehr besorgt bzw. besorgt im Umgang mit der Corona-Pandemie. In einer zweiten Befragungswelle am 15.4.2020 fielen diese Werte deutlich nach unten, obwohl die Meldungen in der Tagespresse von Tag zu Tag dramatischere Formen annahmen.

Die teilweise guten Vorhaben, den digitalen Ausbau zu beschleunigen und kurzfristig in Lösungen zu investieren, waren schnell vergessen. Und sie waren auch zu eng gedacht. Es geht nicht nur um Online-Beratung und einiges mehr, es geht vielmehr um die Überprüfung der gesamten Wertschöpfungskette für das künftige Handeln und Tun. Und dies braucht eine grundlegende strategische Neuorientierung und Anpassung der unternehmerischen Zielsetzung. Denn auf der Kundenseite zeigen sich ganz andere Erfahrungen und Veränderungen.

Erstmals wird den Menschen klar, dass sich vieles dauerhaft und grundlegend verändern wird. Die Kontaktsperren und als Folge davon die Isolation vieler Menschen führen zu einem deutlichen Umbruch der Verhaltensweisen. Oma und Opa kommunizieren jetzt mit ihren Enkeln via FaceTime, Skype, Zoom usw. und die Eltern lernen jetzt gleich mit. Es wäre ein strategischer Fehler anzunehmen, dass das alles nach dieser Krise wieder in die alte Ausgangslage zurückkehren wird. Und das Thema „Sicherheit“ wird auch wieder eine andere Bedeutung bekommen. Für unsere Branche erst recht und noch viel tiefgreifender.



Wie Unternehmer in der Corona-Krise Chancen nutzen

In der Krise, erst recht in dieser, ist die unternehmerische Qualität im Vermittlerbetrieb besonders gefordert. Es kommt darauf an, die gesellschaftlichen Umbrüche zu erkennen und kurzfristig für die Entwicklung des eigenen Unternehmens zu nutzen. Jetzt muss schneller und vielfältiger die Interaktion mit den Kunden erhöht werden. Auf die gerade in diesen Zeiten vielfältigen Signale der Kunden ist besonders zu achten. Kunden sind jetzt dankbar für besondere Servicepakete und erwarten Optionen im Leistungsangebot.

Deshalb braucht es kurzfristige „Lagebesprechungen“, um die vielfältigen Veränderungen auf der Kundenseite zeitnah mitzubekommen. Eine laufende Anpassung (rollierend) der Planung ist ständig vorzunehmen. Da Kunden im Durchschnitt ihre Versicherungen bei 3,2 Gesellschaften haben, ist jetzt der richtige Zeitpunkt, die anderen Verträge der Kunden zum eigenen Unternehmen „rüber zu holen“. Die Menschen erkennen gerade in solchen Situationen, wer sich um sie kümmert und an ihrer Seite ist. Deshalb ist also die Kontaktfrequenz zum Kunden zu erhöhen und außerordentliche Leistungen sind zu offerieren. Die Erhöhung der Kontaktfrequenz wird nicht negativ, sondern positiv bewertet. Man „kümmert“ sich halt um seine Kunden.

In aktuellen Krisenmanagement-Projekten erhalten die Agenturen zum Leistungs- und Preisvergleich zwischen zwei und acht Versicherungsordner (im Durchschnitt etwas über vier) auf zehn erreichte Zielkunden. Die Basis für das Geschäft von morgen und übermorgen.

Externe Expertise zu nutzen, um auch über den eigenen „Tellerrand“ schauen zu können, kann ein Gebot der Stunde sein.

Denn eines ist ganz sicher:

„Wer glaubt, morgen wird alles wieder wie gestern, der irrt gewaltig“.

Hartmut Pfaffinger
Akkreditierter BVK-Unternehmerberater