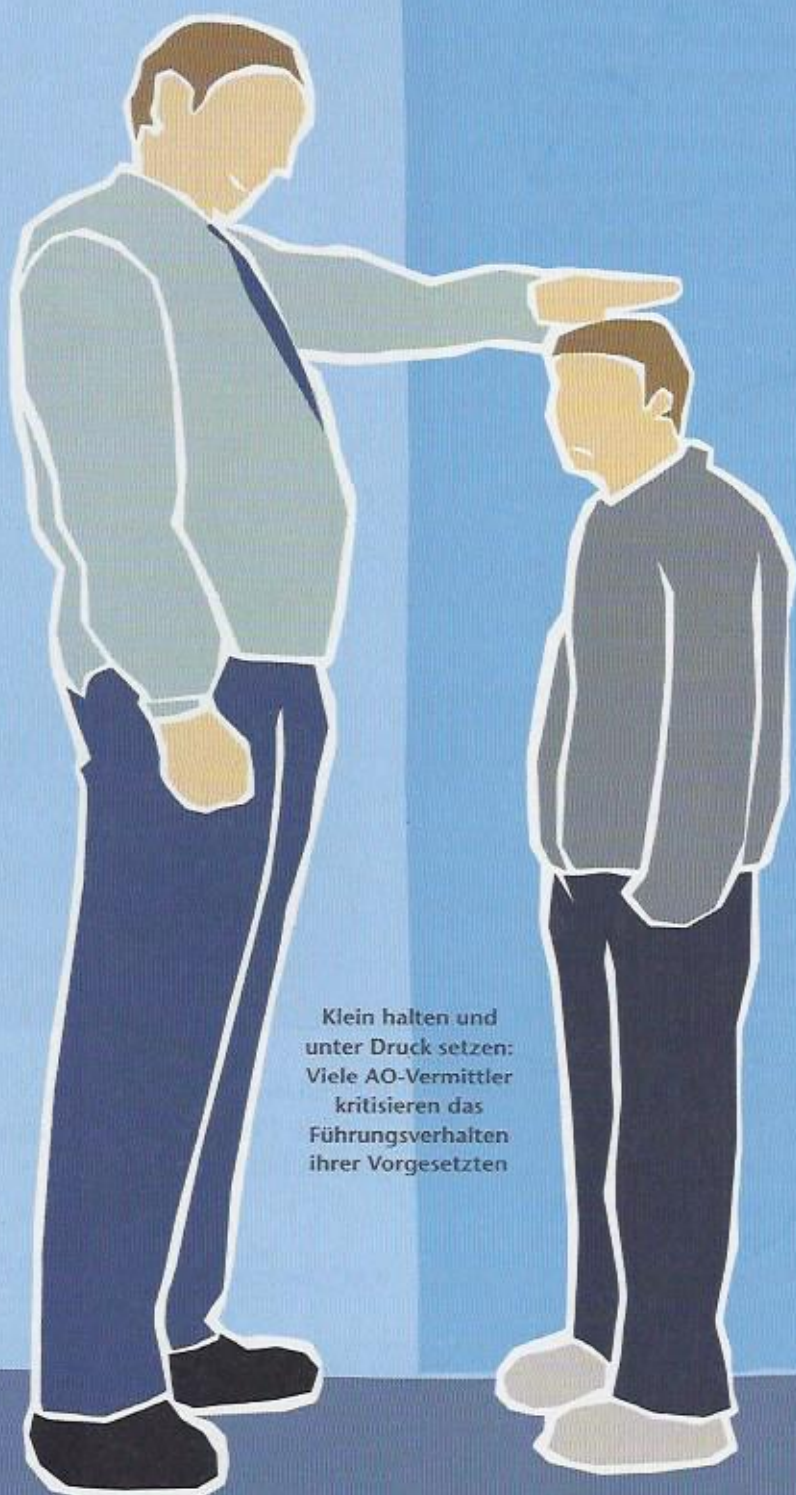


Geld oder Freiheit



Klein halten und unter Druck setzen: Viele AO-Vermittler kritisieren das Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten

Gebundene Vermittler waren bislang treue Vertriebspartner. Doch mittlerweile denken viele über einen Wechsel nach. Wo die Probleme liegen, was die Vermittler bei ihrer Versicherungsgesellschaft hält und wie sie den Wechsel in den Makler-Status schaffen

→ | **Bernd Maier** mag seinen Job. Der gebundene Versicherungsvermittler trat seinem Arbeitgeber – einer großen deutschen Versicherungsgesellschaft – kurz nach der Ausbildung zum Versicherungskaufmann bei. Das war vor 15 Jahren. Während dieser Zeit baute er seinen Kundenbestand aus, bildete sich weiter, informierte sich auch über Produkte der Konkurrenz. Dass einige Wettbewerber bessere Konditionen boten, ärgerte ihn zwar. Doch er wusste, dass seine Kunden die persönliche Betreuung ihres Versicherungsvertreters schätzten und ihm treu bleiben würden. Bis Maier einen neuen Vorgesetzten bekam.

Die Bestandsgröße von über 800.000 Euro Prämieinnahmen jährlich beeindruckte Maiers neuen Chef nicht. „Neubestände akquirieren“ lautete nunmehr die Devise. Wer die ehrgeizigen Zielvorgaben nicht erfüllte, bekam keinen Bonus. Und wer sich verstärkt auf Akquise konzentrierte, vernachlässigte zwangsläufig die Betreuung seiner Altkunden. Bekam der Vorgesetzte das mit, übertrug er einen Teil des Bestands – samt Provisionen – auf einen Kollegen. Dieses Vorgehen sprach sich schnell in der Firma herum. Die Unzufriedenheit wuchs. Auch Maier denkt nun über einen Wechsel nach.

„Typischer Verlauf“, meint Thomas Suchowew, Chef und Gründer der auf Finanzdienstleister spezialisierten Unternehmensberatung Advila. Denn den wechselwilligen Ausschließlichkeitsvermittlern gehe es weder um eine bessere Dienstleistung für den Kunden, noch um eine breitere Produktpalette oder höhere



„40 Prozent der gebundenen Vermittler würden gern den Arbeitgeber wechseln“

Thomas Suchoweew (links) und Oliver Petersen, Advila

Provisionen. Denn sie seien bequem: Solange es ihnen gut geht, bleiben sie bei ihrem Arbeitgeber. Erst wenn Probleme auftauchen, ziehen sie einen Wechsel in Erwägung.

Umsatzdruck steigt

Und die Probleme nehmen derzeit zu. „Der Druck wird immer größer, die Bestände immer kleiner und die Vorgesetzten immer unbeliebter“, fasst Suchoweew, der selbst jahrelang als Finanzdienstleister gearbeitet hat, zusammen. Bestandsaufteilungen seien an der Tagesordnung. Manche Unternehmen kündigen sogar ihren langjährigen Mitarbeitern und zahlen ihnen eine Abfindung. Anschließend stellen sie vier oder fünf neue Vermittler ein und teilen den Bestand des gekündigten Mitarbeiters unter diesen auf. Da die Neuzugänge von den Kleinbeständen nicht leben können, sind sie gezwungen, neue Kunden zu akquirieren oder bestehenden Kunden neue Verträge zu verkaufen. **Mit verantwortungsvoller Beratung habe das dann nichts mehr zu tun.**

Das bestätigt auch eine Umfrage, die Advila unter 40.000 AO-Vermittler durchgeführt hat. Das Ergebnis: 40 Prozent spielen mit dem Gedanken an einen Wechsel. Das war nicht immer so: Mit durchschnittlich 12,5 Jahren blieben gebundene Vermittler früher länger bei ihrer Gesellschaft als der Rest der Branche.

67 Prozent der Befragten klagten zudem über das Verhältnis zu ihrer Gesellschaft, das sich in den vergangenen Jahren verschlechtert hat. Als größte Probleme bei ihrem derzeitigen Arbeitgeber bezeichnen die befragten Vermittler den **permanent steigenden Umsatzdruck, erhöhte Planzahlen und höhere Hürden, um Boni zu bekommen.** Auch die Unzufriedenheit mit den Vorgesetzten spielt eine große Rolle: Verändertes Führungsverhalten, fehlende Führungskompetenz sowie mangelnde Aus- und Weiterbildung der Führungskräfte stehen ebenfalls auf der Liste der häufigsten Beschwerden. Außerdem werden in den Firmen vieler Studienteilnehmer Provisionen gekürzt und immer mehr administrative Aufgaben an den Außendienst abgeschoben.

Ein weiteres Problem sind nach Ansicht von Gerald Archangeli, Vizepräsident des Bundesverbands Deutscher Versicherungskaufleute (BVK), die unattraktiven Ventilösungen der Versicherer. Unter Ventilösungen versteht man die Möglichkeit, Produkte zu vermitteln, die im eigenen Haus nicht erhältlich sind. Denn kann ein Vermittler das nicht bieten – oder sind die Konditionen für ihn so unattraktiv, dass er sich gar nicht erst die Mühe machen will –, geht der Kunde zur Konkurrenz. „Damit verlieren viele Vermittler die Exklusivität und langfristig meist die gesamte Kundenbeziehung“, sagt der |→

Wohin AO-Vermittler gern wechseln würden



- Makler
- Mehrfachagent
- Honorarberater
- in die AO bei anderem Anbieter

Quelle: Advila

5 Jahre. Noch einfacher. Noch besser.

- ✓ neuer Internetauftritt mit mehr Produkten
- ✓ erweiterter Service und neue Beratungstools
- ✓ kostenlose Makler-Homepage mit Rechnern
- ✓ und vieles mehr...



Besuchen Sie uns auf der DKM
Halle 3B · Stand A06

Alle Highlights auf
www.procheck24.de

PROCHECK24

Die schlimmsten Chef-Sprüche



„Bei mir kann jeder machen, was ich will.“
 „Seien Sie froh, wenn Sie nicht so viel verdienen, dann zahlen Sie auch weniger Steuern.“
 „Sie haben sich gestern Abend wohl die Zähne mit ‚dekadent‘ geputzt – und heute Morgen mit ‚arrogant‘.“
 „Eine neue Frau finden Sie wieder, aber eine neue Arbeit nicht.“
 „Was suchen Sie denn hier? Den Feierabend? Der ist hier nicht!“
 „Ich schicke den besten Mann aus meinem Team. Ich komme selbst.“
 „Sie benutzen nur zwei Gänge beim Denken: Leerlauf und rückwärts.“
 „Das Team sieht aus wie meine Jeans – an jeder wichtigen Stelle eine Niete.“
 „Wenn ich die Suppe verbrenne, löffeln Sie sie aus. Fertig.“
 „Ich bin nicht arrogant. Ich bin seit Jahren vollkommen.“
 „Macht sieht nur von unten arrogant aus.“
 „Urlaub verdirbt den Charakter.“

BVK-Vertreter. Den Anteil der wechselbereiten Vermittler in der Advila-Studie findet Archangeli jedoch zu hoch angesetzt: Laut einer 2011 durchgeführten Studie seines Verbands lag dieser je nach Gesellschaft zwischen 2,9 und 22,6 Prozent. Trotz zunehmender Probleme glaubt der BVK-Experte nicht, dass die Wechselbereitschaft in nur drei Jahren so stark steigen konnte.

Geld spielt eine Rolle

„Des Weiteren ergab unsere Analyse, dass im Durchschnitt die Einfirmenvertreter auch über höhere Gewinne verfügen als ihre Kollegen in anderen Vertriebswegen, wie Makler und Mehrfachvertreter“, sagt Archangeli. Auch in der Advila-Studie spielt Geld eine wichtige Rolle. So begründeten 96 Prozent der wechselbereiten Vermittler ihr Verbleiben beim derzeitigen Arbeitgeber mit der Angst vor finanziellen Einbußen im Falle einer Kündigung. Der zweithäufigste Grund ist mangelndes Wissen über Konkurrenzprodukte und Mög-

lichkeiten, den Wechsel professionell umzusetzen: Das gaben 87 Prozent der Wechselwilligen an.

Wenn sie wechseln würden, möchten die meisten Befragten künftig als Makler arbeiten (siehe Grafik Seite 75). Das wissen auch die Maklerpools. „Teilweise erreichen

Kandidaten. Die Einfirmenvertreter seien „bestens ausgebildet“ und hätten „enorme“ Karrierechancen, sagt Norbert Porzick, Geschäftsführer des Maklerpools Fonds Finanz. „Wer einige Jahre Erfahrung in der Finanzvermittlung einer AO gesammelt und die dafür notwendigen Sach-



„Teilweise erreichen uns bis zu zehn Anfragen pro Monat“

Bernward Maasjost,
Vorsitzender der Geschäftsführung
beim Maklerpool PMA

uns bis zu zehn Anfragen pro Monat aus dieser Vermittlergruppe“, erklärt Bernward Maasjost, Vorsitzender der Geschäftsführung beim Maklerpool PMA. Und wechselbereite AO-Vermittler sind begehrte

kundeprüfungen absolviert hat, sollte über ausreichende fachliche Grundlagen verfügen, um als Makler erfolgreich selbstständig werden zu können“, bestätigt John-Enrik Schröder, Vorstand von Jung,

DMS & Cie., eines Maklerpools des Aragon-Konzerns.

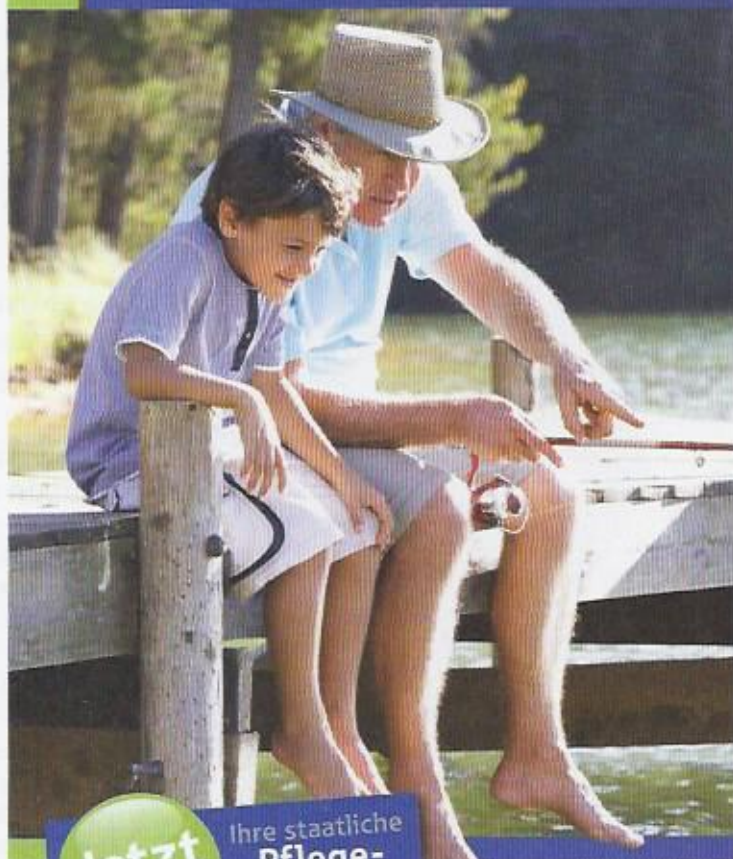
Jedoch kann nicht jeder gute AO-Vermittler auch als Makler bestehen. Wie in den anderen Branchen auch, setzt die Selbstständigkeit unternehmerisches Denken und Offenheit für Neues voraus. Denn mit ihrem Status wechseln sie auch die Seiten: **Handelten sie zuvor im Auftrag des Versicherers, sind sie als Makler ausschließlich den Interessen der Kunden verpflichtet.** Hinzu kommt eine große Bandbreite an Produkten unterschiedlicher Gesellschaften, die sie nun abdecken müssen. Daher ist eine Weiterbildung für die meisten frischgebackenen Makler unerlässlich. Wer eine Anbindung an einen Maklerpool oder einen Finanzdienstleister sucht, kann auf deren Weiterbildungsangebote zurückgreifen. Das fängt bei Workshops und Seminaren an und geht bis hin zu hauseigenen oder externen Aus- und Weiterbildungsgängen.

Darüber hinaus stellen Maklerpools und Finanzdienstleister angehenden Maklern Produktvergleichs- und Dokumentations-Software zur Verfügung, bieten ihnen die Leistungen des hauseigenen Sekretariats an und beraten sie in Marketing-Fragen. Manche Anbieter stellen den Neueinsteigern zudem erfahrene Kollegen als Mentoren zu Seite. Viele haben außerdem ein Netzwerk aus Steuerberatern und Rechtsanwälten, die sie den Vertriebspartnern empfehlen können.

Keine Unterlagen mitnehmen

Der Maklerpool Fonds Finanz arbeitet etwa mit dem Bestandsumdeckungs-Spezialisten Status zusammen, der in Kooperation mit einer Anwaltskanzlei die Wechselwilligen auch in rechtlichen Fragen berät. Denn der Bestand eines AO-Vermittlers gehört dem Versicherer. „Verlässt ein Vermittler das Unternehmen, darf er keine Kundendaten von seinem Arbeitgeber mitnehmen“, sagt Status-Geschäftsführer Michael Bade. Kennt der Makler den Kunden aber persönlich, kann er ihm von seinem Jobwechsel berichten und nebenbei ein besseres Angebot als das bisherige machen, sofern dem keine Klauseln in seinem alten Arbeitsvertrag entgegenstehen. Bade: „Geht der Kunde darauf ein, ist es seine freie Entscheidung, die ihm weder ein Versicherer noch ein Gericht verbieten kann.“ | *Svetlana Kerschner*

**PflegePREMIUM Plus – in allen
Pflegestufen rundum gut versorgt.**



**Jetzt
sichern!** Ihre staatliche
**Pflege-
Förderung**

Die Highlights des PflegePREMIUM Plus:

- **NEU:** 100 % des vereinbarten Tagessatzes bei erforderlicher vollstationärer Pflege und Kurzzeitpflege in Pflegestufe I, II und III
- Häusliche, teilstationäre und nicht erforderliche vollstationäre Pflege: Pflegestufe I: 30 %, Pflegestufe II: 60 %, Pflegestufe III: 100 %
- Einmalzahlung in Höhe des 60-fachen Tagessatzes bei erstmaligem Eintritt in die Pflegestufe I, II oder III
- Beitragsfreistellung bereits ab „Pflegestufe 0“
- **NEU:** Keine Wartezeit
- **NEU:** 30 % des vereinbarten Tagessatzes bei erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz („Pflegestufe 0“), solange der Pflegebedürftige nicht in eine der drei Pflegestufen eingestuft wurde
- **NEU:** Maximaler Tagessatz 150 EUR



Stiftung
Warentest
Finanztest



GUT (1,9)

für den Tarif PflegePREMIUM Plus der Bayerischen Beamtenkrankenkasse

Im Test: 23 private
Pflegetagelddversicherungen,
Eintrittsalter 45 Jahre

Ausgabe 05/2012

Bayerische Beamtenkrankenkasse AG
Union Krankenversicherung AG

CONSAL
MaklerService GmbH