



unternehmensgruppe
assekuranz-finanz-makler

afm Erfolgsbaustein Firmenkundenberatung

Ein Leitfaden für die Praxis

01.07.2017

Firmenkunden

Erfolgsbaustein Firmenkundenberatung (EFB)

ÜBERSICHT:

1. DAS UNTERNEHMEN, DIE GESCHÄFTSIDEE UND DER SYSTEMATISCHE ZUGANG ZUM FIRMENKUNDEN	2
2. GRUNDREGELN DES KONTAKTES	3
3. KENNTNIS DES NUTZENS, DER MOTIVE UND WICHTIGER ARGUMENTE IN DER WETTBEWERBSPRAXIS	4
4. DER PERSÖNLICHE ODER TELEFONISCHE KONTAKT ZUR TERMINVEREINBARUNG	12
5. ÜBERSICHT WICHTIGER BOTSCHAFTEN INNERHALB DER FIRMENKUNDENPRÄSENTATION	19
6. STRUKTUR DER FIRMENKUNDENPRÄSENTATION UND WICHTIGE FORMULIERUNGSELEMENTE	21
7. WICHTIGE INSTRUMENTE DER FIRMENKUNDENBERATUNG (ÜBERSICHT)	28
8. SONSTIGE GESPRÄCHS- UND FORMULIERUNGSVORLAGEN	30
9. WICHTIGE BEGRIFFE INNERHALB DER RISIKOANALYSE	32

1. DAS UNTERNEHMEN, DIE GESCHÄFTSIDEE UND DER SYSTEMATISCHE ZUGANG ZUM FIRMENKUNDEN

Grundsätzlich gilt, dass die finanzwirtschaftlichen Rahmenbedingungen gegenwärtig und zukünftig mit einer zunehmenden Intensität einem Wandel ausgesetzt sind. Wesentliche Ursachen hierfür sind unter anderem in der fortschreitenden gesetzlichen Regulierung, der herausfordernden Zins- und Kapitalmarktbedingungen und nicht zuletzt in der hohen Produktdiversifikation sowie der insgesamt bestehenden Komplexität zu finden. Als Versicherungs- und Finanzmakler werden sich insbesondere diejenigen Unternehmen durchsetzen und etablieren, die eine besondere Qualität und Alleinstellungen innerhalb der Leistungsfähigkeit realisieren können.

Wir verfolgen anhand unseres ganzheitlichen Beratungsansatzes grundsätzlich die gezielte Ansprache und die Gestaltung einer hochwertigen Dienstleistung für Firmenkunden. Die Erfolgsbasis wollen wir in Zukunft als eine unserer Antworten auf die Veränderungen des Marktes zur weiteren Steigerung unserer Geschäftseffizienz auf einen deutlich höheren Anteil der Berater ausweiten.

Im Markt und innerhalb unserer Aktivitäten profitieren wir von umfangreichen Erfahrungen mit zahlreichen Branchenspezifikationen aus über 8.000 Firmenkundenverbindungen, einer breiten Marktkenntnis vielschichtiger nützlicher Produktsegmente und der Zusammenarbeit im afm Netzwerk, die uns anspruchsvolle Entwicklungschancen im Geschäftsfeld der Firmenkunden ermöglicht. Besonderheiten, wie beispielsweise unsere ganzheitliche Expertise unter Berücksichtigung sämtlicher Elemente der betrieblichen Mitarbeiterversorgung, exzellente Beziehungen zu einem wesentlichen Bestandteil der Produkthanbieter, zahlreiche exklusive Branchen- und Produktlösungen sowie selbstverständlich unsere Beratungskompetenzen in sämtlichen Segmenten der Themen Versicherungen, Vorsorge und Vermögen, stellen in der Zusammenwirkung eine ideale Ausgangssituation im Marktwettbewerb dar. Wir haben große Chancen, gemeinsame Anstrengungen innerhalb des Wachstums des Firmenversicherungsgeschäfts zu nachhaltig erfolgreichen Ergebnissen zu führen.

Neben elementaren und fachlichen Qualitätsmerkmalen fördern wir grundlegende Fähigkeiten der erfolgreichen Kommunikation. Das Beherrschen von Kommunikationsregeln, Kundenbeziehungsmanagement und sprachlichen Entscheidungshilfen sind wichtige Instrumente zur Realisierung unserer Ziele.

Diese zusammengestellten Vorlagen basieren insbesondere auf hoher Anwendungskompetenz einzelner Berater und verschaffen somit eine wesentliche Grundlage für den hohen Praxisbezug. Wir sind überzeugt, dass bei entsprechender Beachtung, Training sowie gezielter Anwendung die Ergebnisse des Einzelnen nachhaltig begünstigt werden können.

Wir freuen uns auf die gemeinsame Entwicklung des Firmengeschäftes, auf Basis großartiger Vorteile für unsere Kunden und noch stärker wachsender Bestandseffizienz!

2. GRUNDREGELN DES KONTAKTES

Kontaktfreude ist eine positive und chancenreiche Fähigkeit. Die richtige Einstellung ermöglicht Menschen, von dem Nutzen an unseren herausragenden Leistungsmerkmalen möglichst umfangreich zu profitieren. Wir können den Menschen helfen, indem wir Türen öffnen.

Die Akquise trägt regelmäßig insbesondere dann die gewünschten Früchte, wenn diese gut vorbereitet und konsequent sowie mit einer ausreichenden Frequenz durchgeführt wird. Hierbei ist auch zu beachten, dass häufig die Bewerbung der Zielgruppe einen wiederholten Kontakt erfordern kann, die hiermit systematisch den Vertrauenseffekt und damit die Terminwahrscheinlichkeit erhöhen können („bekannt im Unterbewusstsein“ oder „positive Wirkung des Engagements“).

Neben dem Einsatz verschiedener Medien (unter anderem Anschreiben oder Branchen-/Produktflyer) ist es in jedem Fall anzuraten, sich über besondere Argumente im Wettbewerb zu informieren und diese präzise sowie motivgerecht zu platzieren (KBF). Innerhalb der Kontaktphase soll es gelingen, das Interesse des Gesprächspartners zu wecken und hierbei die Wichtigkeit des Anliegens zu betonen. Natürlich kann ein telefonischer Erstkontakt auch über einen beauftragten Mitarbeiter oder über ein Callcenter durchgeführt werden. Am wirkungsvollsten hat sich aber die direkte Ansprache durch eine mit dem Thema fachlich vertraute Person erwiesen, da hierbei mit dem Unternehmen auf Augenhöhe argumentiert werden kann. Bezüglich der Ansprache können verschiedene Wege effektiv genutzt werden:

- Direktansprache per Telefon oder Direktkontakt nach erfolgter Adresspotentialselektion (Branche, Unternehmensgröße oder Region)
- Ansprache über gemeinsame private Aktivitäten oder Hobbys
- Ansprache in Verbindung mit einem bestehenden Kontakt innerhalb von Unternehmerverbänden oder sonstigen öffentlichen Aktivitäten
- Kontaktaufnahme über Branchennetzwerke
- Kontakt über Fach- oder Messebranchen

Selbstverständlich nimmt innerhalb der Entwicklung von Firmenkundenpotentialen das Empfehlungsmarketing eine zentrale Stellung ein. Referenzen sind hervorragende Türöffner, die insbesondere innerhalb der Geschäftswelt allgemein und gewohnheitsmäßig Anwendung finden. Hierbei haben sich ganze Reihen an Strategien oder Adressaten als interessante Herangehensweisen herauskristallisiert:

- Bestehende Firmenkundenverbindungen allgemein
- Branchenbezug bestehender Firmenkundenverbindungen
- Verbände oder Einkaufsgemeinschaften bestehender Firmenkundenverbindungen
- Multiplikatoren (Steuer-, Rechts-, oder Unternehmensberater der bestehenden Kundenverbindungen oder eigene Steuer-, Rechts-, oder Unternehmensberaterkunden)

3. KENNTNIS DES NUTZENS, DER MOTIVE UND WICHTIGER ARGUMENTE IN DER WETTBEWERBSPRAXIS



Die folgende Übersicht fasst repräsentativ nach Versicherungssparten sortiert für Firmenkunden auftretende Deckungs- und Lösungsmotive zusammen, deren Anwendung für Firmenkundengespräche und Risikoplanberatungen regelmäßig und im Abgleich zu der vorliegenden Bedarfssituation in einem besonderen Maße geeignet sind:

Themen- und Produktbereich	häufige Schwachstelle Deckungslücke	Risiko	Lösungsoptionen (KBF)
Spartenübergreifend	Fehlende Repräsentantenklausel	Grob fahrlässig verursachte Schäden (sämtlicher Mitarbeiter) können zu erheblichen Leistungskürzung im Schadenfall führen (Quotelung gemäß VVG)	Vereinbarung der Repräsentantenklausel. Klare Definition der Repräsentanten. Nur deren Handlungen/Unterlassungen muss sich die VN zurechnen lassen. Repräsentanten: AG= Mitglieder des Vorstands GmbH= Geschäftsführer KG= Komplementäre OHG= Gesellschafter Einzelfirmen= Inhaber usw.
Geschäftsinhaltsversicherung Gebäudeversicherung	Zu gering bemessene Versicherungssummen, fehlender Ausgleich von Baukostensteigerungen oder Nichterfassung baulicher Veränderungen	Abzüge bei der Entschädigung - auch bei Teilschäden	Erhöhung der Versicherungssumme, Vereinbarung Unterversicherungsverzicht durch professionelle Wertermittlung (Neuwert-Gutachten), Vereinbarung eines Unterversicherungsverzichts, Neuwertdeklaration mit Wertzuschlag und Vorsorgeregelung
Geschäftsinhaltsversicherung Gebäudeversicherung	Fehlende Regelungen zur groben Fahrlässigkeit und Unterversicherung	Abzüge bei der Entschädigung	Vereinbarung entsprechender Klauseln
Geschäftsinhaltsversicherung	Trotz Neuwert-Versicherungssummen liegen die Anschaffungspreise im Schadenfall unter 40% des ursprünglichen Anschaffungswertes	Zeitwerterstattung	Vereinbarung einer generellen Neuwertentschädigung über die „Goldene-Regel-Klausel“
Geschäftsinhaltsversicherung Gebäudeversicherung	Schadenminderungskosten werden auf die Versicherungssumme angerechnet	Versicherungssumme reicht nicht aus	Klarstellung, dass Schadenminderungskosten zusätzlich zur Versicherungssumme auf Erstes Risiko versichert gelten
Geschäftsinhaltsversicherung Gebäudeversicherung, Betriebsunterbrechung	Bestimmte Schadenursachen (politische Risiken sowie Elementargefahren) sind nicht versichert	Fehlender Versicherungsschutz für z.B. Überschwemmungen, böswillige Beschädigung, Fahrzeuganprall	Ausweitung der bestehenden Deckung auf Elementar-, politische- und unbenannte Gefahren

Themen- und Produktbereich	häufige Schwachstelle Deckungslücke	Risiko	Lösungsoptionen (KBF)
Werkverkehr (Transport von eigenen Betriebsmitteln im KFZ)	Fehlende Deckung, Zeitwertentschädigung und Nachtzeitklausel	Hoher Leistungsabzug oder fehlende Deckung bei Unfällen oder Diebstahl des gesamten Fahrzeugs oder infolge eines Einbruchdiebstahls in das KFZ	Autoinhaltsversicherung mit ausgedehnter Neuwertentschädigung für Werkzeuge und Nachtzeitdeckung mit geringeren Abzügen
Transportversicherung	Fehlende Deckung, nur Deckung über die eingesetzten Spediteure bzw. Frachtführer	Haftung nach gesetzlichen Bestimmungen, oftmals nicht ausreichend, lange Bearbeitungszeiten bis zum Erhalt der Entschädigung	Transportversicherung, entstandener Schaden wird komplett gezahlt, kurze Bearbeitungszeit mit zügiger Entschädigungsleistung, keine weitere Bearbeitung, da der Versicherer den Regress mit den am Schaden Beteiligten führt.
Kraftfahrtversicherung	Prämiensparnispotential, Bedingungs Nachteile	Unter anderem fehlende Neuwertentschädigung, GAP Lücke, Nutzungsbeschränkungen, Brems- Betriebs- und Bruchschäden	Verbesserte Bedingungsqualität, GAP-Deckung, BBB-Schäden, SFR Modelle, Flottenkalkulation, Optionen innere Betriebsschäden, Eigenkollision, Schutzbrief,...
Elektronikversicherung	Fehlende Deckung, keine pauschale Reparaturfreigabe bei kleineren Schäden (Gutachtervorbehalt), technischer Fortschritt nicht mitversichert, Deckungslücke bei Totalschaden finanzieller Geräte, fehlende oder lückenhafte Deckung der Wiedereingabekosten bei Datenverlust, Mehrkosten (Ersatzgeräte im Schadenfall) werden nicht ersetzt	Zeitverzögerung bei Reparatur mit Ertragsseinbußen, Leistungsabzug generell und fehlender Ersatz von Datenverlustkosten oder im Schadenfall angefallene Kosten für Ersatzgeräte oder sonstige Zusatzkosten zur Vermeidung der Unterberechnung des Geschäftsbetriebs	Umfangreiches Deckungskonzept unter Beachtung des Einschlusses wichtiger Deckungsbestandteile und Deckungserweiterungen (u. a. Reparaturfreigabe, technischer Fortschritt, GAP, erweiterte Datenverlustversicherung, mobile Geräte) mit hohen Erstrisikopositionen
Maschinenversicherung	Fehlende Deckung, keine pauschale Reparaturfreigabe bei kleineren Schäden (Gutachtervorbehalt), Deckungslücke bei Totalschaden finanzieller Maschinen, Kostenanrechnung auf Versicherungssumme, kein Mehrkostenersatz	Zeitverzögerung bei Reparatur mit Ertragsseinbußen, Leistungsabzug im Schadenfall angefallener Kosten generell und für Ersatzgeräte oder sonstige Zusatzkosten zur Vermeidung der Unterberechnung des Geschäftsbetriebs	Umfangreiches Deckungskonzept unter Beachtung des Einschlusses wichtiger Deckungsbestandteile und Deckungserweiterungen (u. a. Reparaturfreigabe, GAP, Mehrkosten) mit hohen Erstrisikopositionen, Mitversicherung von inneren Betriebsschäden bei mobilen Maschinen
Maschinenversicherung	Unzureichender Versicherungsschutz für Geräte, die im Bereich von Wasserbaustellen eingesetzt werden. Keine oder nur unzureichende Bergungskosten.	Keine Entschädigungsleistung für Versaufen und Verschlammen und ggfls. hohe Bergungskosten, die nicht ersetzt werden	Einschluss der Klausel Versaufen und Verschlammen, Mitversicherung von ausreichend Bergungskosten auf Erstes Risiko

Themen- und Produktbereich	häufige Schwachstelle Deckungslücke	Risiko	Lösungsoptionen (KBF)
Rechtsschutzversicherung	Fehlende Deckung oder Deckungsbereiche, regionale und personelle Einschränkung	Kostenaufwand bei nicht gedeckten Leistungsbereichen (zum Beispiel kollektives Arbeitsrecht, Beratungsrechtsschutz, Sozialgerichtsrechtsschutz, Hilfsgeschäfte)	Ganzheitliche Deckung für sämtliche relevante Gefahrenbereiche des Unternehmens unter Einschluss wichtiger Deckungsbestandteile und Deckungserweiterungen mit risikogerechten Versicherungssummen
Vertragsrechtsschutzversicherung	Fehlende Deckung vollständig, hohe Streitwertuntergrenzen oder Ausschluss oder Teildeckung Hilfs- und Nebengeschäfte	Kostenaufwand, wirtschaftliche Ertragsrisiken	Deckungskonzept mit angemessener SB / Streitwertuntergrenze und Standarddeckung für Hilfs- und Nebengeschäfte
Forderungsmanagement und Bonitätscheck	Fehlende Bonitätsüberprüfungssystematik im Geschäftsverkehr	Forderungsausfallrisiken und Zusatzkosten durch Forderungsdurchsetzung	Zugriff auf ein Bonitätsauskunftssystem und einen Inkassoservice zu vergünstigten oder als Leistung der RS Versicherung gebotene Konditionen (RS Bestandteil oder Anbieterkonzept Geschäftsversicherung (ITL))
Spezialstrafrechtsschutz-Versicherung	Fehlende Deckung bei Strafanzeigen, da klassische Rechtsschutzversicherung nicht leisten und einfache Strafrechtsschutztarife nur nach Gebührensätzen regulieren, die die Kosten der spezialisierten Anwälten nicht decken	Hohes Kosten- und Rechtsrisiko bei einem unberechtigten Vorwurf eines Verbrechens oder Vergehens	Vorableistung bei sämtlichen Vorwürfen, freie Gebührenvereinbarung, lange Nachhaftung nach Dienstaustritt / Insolvenz, adäquate VS inklusive Kautionsleistung, mehrere Rechtsanwälte für sämtliche VP im gemeinsamen Ermittlungsverfahren
Betriebshaftpflichtversicherung	Unvollständige, ungenaue Betriebsschreibung	Kein Versicherungsschutz für Abwehr oder Befriedigung von Ansprüchen Dritter	Vollständige Darstellung sämtlicher Tätigkeitsbereiche im Zuge der Risikoanalyse, Vorsorgeregelung
Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung	VN importiert aus Staaten außerhalb der EU (Quasihersteller nach dem Produkthaftungsgesetz)	Möglicherweise kein Versicherungsschutz für Abwehr oder Befriedigung von Ansprüchen Dritter	Mitversicherung der Quasiherstellereigenschaft
Betriebshaftpflichtversicherung	Unverhältnismäßige geringe Versicherungssummen einzelner Leistungsbereiche (Sublimits) im Verhältnis zur Risikosituation	Nicht ausreichende Versicherungssummen für bestimmte Schadensszenarien z.B. im Zusammenhang mit verursachten Feuerschäden	Umfangreiches, auf die Branche zugeschnittenes Bedingungsnetzwerk mit hohen Versicherungssummen für die relevanten, branchenspezifischen Tätigkeitsbereiche.

Themen- und Produktbereich	häufige Schwachstelle Deckungslücke	Risiko	Lösungsoptionen (KBF)
Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung	Fehlende Deckung für hergestellte oder gelieferte Teile für Kraft-, Wasser oder Schienenfahrzeuge im Rahmen der erweiterten Produkthaftpflichtversicherung	Kein Versicherungsschutz für Abwehr oder Befriedigung von Ansprüchen Dritter	Klarstellung, dass Teile für Kraft-, Wasser oder Schienenfahrzeuge im Rahmen der erweiterten Produkthaftpflichtversicherung mitversichert gelten (Baustein: Aus- und Einbaukosten)
Rückruf- und Produktschutz	Fehlender Versicherungsschutz für versehentliche Produktmängel oder vorsätzliche Produktmanipulation	Gesetzliche Verpflichtung zum Rückruf mit hohem Kostenrisiko. Kein professionelles Schadenmanagement, kein PR- und Krisenmanagement	Rückrufkostenversicherung für versehentliche Produktmängel und als Ergänzung ggfls. eine Produktschutzversicherung für vorsätzlich manipulierte Produkte
Betriebshaftpflichtversicherung insbesondere für Baubetriebe und Bauhandwerker	Fehlende Deckungserweiterung auf Mängelbeseitigungsnebenkosten / Nachbesserungsbegleitschäden	Zusätzliches Kostenrisiko in Verbindung mit der vertraglich geschuldeten Fehlerbehebung oder Leistungsnachbesserung	Einschluss der beiden Erweitерungsklauseln für Nachbesserungsbegleitschäden und Mängelbeseitigungsnebenkosten
Managerhaftung (D&O)	Fehlender oder lückenhafter Deckungsschutz für die Organe und leitende Angestellte von Kapitalgesellschaften	Inanspruchnahme der Geschäftsführer, Vorstände oder Aufsichtsräte sowie leitende Angestellte. Haftung bei fehlendem oder nicht ausreichendem Versicherungsschutz für Organe mit dem Privatvermögen.	D&O-Schutz für sämtliche Organe und leitende Angestellte der Kapitalgesellschaft unter Beachtung wichtiger Deckungsbestandteile (eingeschränkter Vorsatzausschluss, Nachhaftung, Zusatzlimit Abwehrkosten, Insolvenzdeckung, Gehaltsfortzahlung) gegebenenfalls ergänzt um eine Selbstbeteiligungs-D&O (AG) oder eine persönliche-D&O bei unklaren Summen/Risikosituationen, gesamtschuldnerischer Haftung
Cyber Risiken	Fehlende Deckung oder nur Ausschnittdeckung innerhalb der üblichen Betriebs- oder Vermögensschadenhaftpflichtversicherungen	Keine vertraglich garantierte 24/7-Unterstützung durch professionelle Dienstleister, keine Forensikleistungen, keine erforderliche Rechtsberatung, keine PR-Beratung zur Verhinderung oder Minderung von Reputationsschäden, keine Benachrichtigungsmanagement und Übernahme der Kosten bei entwendeten Kundendaten, Kein Betriebsunterbrechungsschutz bei z.B. DDoS-Attacken. Keine Deckung für verschuldensunabhängige Datenrisiken wie z.B. Cloud-Nutzung. Keine Prüfung, Abwehr oder Befriedigung Ansprüche Dritter.	Individuell an die kundenspezifische Risikosituation angepasster Cyber-Versicherungsschutz mit professionellen Schaden- und Krisenmanagement, garantierte 24/7-Erreichbarkeit, Krisenplan und ggfls. Systemcheck.

Themen- und Produktbereich	häufige Schwachstelle Deckungslücke	Risiko	Lösungsoptionen (KBF)
Vertrauensschaden	Durch Mitarbeiter oder sonstige Vertrauenspersonen vorsätzlich verursachte Eigenschäden (Diebstahl, Unterschlagung) sind nicht versichert	Unkalkulierbares Kostenrisiko insbesondere im Zusammenhang mit der Vergabe von Vollmachten (Konto, Inkasso), Vermögenszugriff (Waren) oder mittelbaren Zugriffen (Kontenplünderung durch Hacker oder durch die Fake-Präsident-Betrugsmasche)	Schutz mit einer risikogerechten Versicherungssumme zur Abdeckung unmittelbarer Vertrauensschäden, zusätzlich Kontenplünderungsrisiken und gegebenenfalls Zusatzrisiken aus missachteten Mindestlohnansprüchen beauftragter Subunternehmer
Betriebliche Altersvorsorge für Inhaber und Mitarbeiter sowie Belegschaftslösungen insgesamt	Unterdeckungen, Haftungs- und Verwaltungsrisiken, Leistungsschwachstellen	Bilanz-, Kosten- und Rechtsrisiken, fehlende Personalwirkung	Konzeptionelle Strategie und Handlungsempfehlung auf Basis der Analyse der Ausgangssituation

Zusammengefasste wichtige Versicherungslösungen und integrale Leistungsbesonderheiten für die Zielgruppe der **Herstellenden- und Handelsbetriebe:**

Haftpflicht

- Auf die jeweilige Produktpalette abgestimmte Haftpflichtkonzepte
- Erhebliche Deckungserweiterungen im Vergleich zu marktüblichen Konzepten
- Optionale Rückrufkostendeckungen (Non-KFZ und/oder KFZ)
- Optionale Produktschutz (Nahrungsmittel/Getränke)
- Hohe Deckungssummen möglich
- Auslandsrisiken
- Umfangreiche Mitversicherung von Anlagenrisiken im Bereich der Umwelthaftpflicht- und Umweltschadensversicherung
- Abdeckung als Quasi Hersteller bei Im- und Export aus nicht EU Ländern

D&O

- Auf die jeweilige Produktpalette abgestimmte Haftpflichtkonzepte
- Erhebliche Deckungserweiterungen im Vergleich zu marktüblichen Konzepten
- Optionale Rückrufkostendeckungen (Non-KFZ und/oder KFZ)
- Optionale Produktschutz (Nahrungsmittel/Getränke)
- Hohe Deckungssummen möglich
- Auslandsrisiken
- Umfangreiche Mitversicherung von Anlagenrisiken im Bereich der Umwelthaftpflicht- und Umweltschadensversicherung
- Abdeckung als Quasi Hersteller bei Im- und Export aus nicht EU Ländern

Cyberversicherung

- Spezialkonzepte ohne die deckungseinschränkende Stand der Technik-Klausel“
- Beratung/Präventive Maßnahmen
- Professionelle Soforthilfe über 24/7-Hotlines
- Forensik und Schadenmanagement durch Spezialdienstleister (z.B. HighSolutions, KPMG)
- Wiederherstellungskosten von Daten, Systemen und Netzwerken
- Betriebsunterbrechung durch z.B. DDos-Attacken
- Cloud-Ausfälle, Cyber Diebstahl und Bedienfehler optional versicherbar
- Kontenplünderung durch „Fake President“ eingeschränkt über Cyber versicherbar
- Ansprüche von Kreditkartenunternehmen (Payment Card Industry)
- Benachrichtigung bei Angriffen auf Kunden
- Rechtsberatungs- und verteidigungskosten
- Krisenmanagement & PR-Beratung bei Reputationsschäden

Vertrauensschadenversicherung

- Mitversicherung von vorsätzlich unerlaubten Handlungen
- Hackerschäden, Schäden durch Dritte, Vertragsstrafen
- Geheimnisverrat
- Kontenplünderung durch „Fake Pressident“
- Missbrauch von EDV oder Geschäftsunterlagen
- Veruntreuung

Sachwertversicherung/Betriebsunterbrechungsversicherung

- Risk-management und Brandschutzberatung
- Umfangreiche Rahmenverträge für Gebäude- und Inhaltswerte
- Branchen-Spezialkonzepte
- „Goldene Regel“ generelle Neuwertentschädigung
- Weitreichender Unterversicherungsverzicht
- Spezialregelung für grobe Fahrlässigkeit
- Erhebliche Deckungserweiterungen im Vergleich zu marktüblichen Konzepten
- Allgefahrendeckung möglich
- afm-Bedingungs- und Klauselwerk
- Auf die individuelle Situation angepasste Haftzeiten
- Rückwirkungsschäden
- Hohe Erstrisikosummen
- Besserstellungsklausel (Besitzstandwahrung)

Maschinen- und Maschinen-BU:

- Eigene afm-Rahmenverträge
- GAP-Deckung bei geleasteten/finanzierten Maschinen
- Reparaturfreigabe bis zu einer voraussichtlichen Schadenhöhe von 25.000,00 EUR
- Hohe Erstrisikobereiche
- Maschinen-BU für Engpassmaschinen oder Maschinen mit langen Lieferzeiten

Elektronikversicherung:

- Eigene afm-Rahmenverträge
- Versicherungsschutz für Ersatzgeräte
- Unterschlagung
- Versehen
- GAP-Deckung bei geleasteten/finanzierten Geräten
- Transporte, Werkstattaufenthalte, Revision versicherter Anlagen
- Hohe Erstrisikobereiche

Rechtsschutzversicherung inkl. Spezial-Straf-Rechtsschutz:

- kostenfreies Forderungsmanagement
- Spezial-Strafrechtsschutz auch bei Vorwurf eines Verbrechens und nicht nur bei Vorwurf eines Vergehens

KFZ:

- Mitversicherung von Brems-Betriebs-Bruchschäden
- GAP-Deckung (beitragsfrei)

Zusammengefasste wichtige Versicherungslösungen und integrale Leistungsbesonderheiten für die Zielgruppe der Baubetriebe und der Bauhandwerker:

Haftpflicht:

- Weit gefasste Regelung des Subunternehmerrisikos
- Tätigkeitsschäden im Rahmen der Sachschadendeckungssumme
- Nachbesserungsbegleitschäden
- Mängelbeseitigungsnebenkosten
- Erweiterte Produkthaftpflichtversicherung
- Aktive Werklohnklage
- Mietsachschäden an geliehenen Arbeitsgeräten und Maschinen
- Berücksichtigung von Winterdiensten außerhalb der Saison
- Umfangreiche Mitversicherung von Anlagenrisiken im Bereich der Umwelthaftpflicht- und Umweltschadensversicherung
- Leitungs- und Bearbeitungsschäden bis zur Höhe der Versicherungssumme
- Winterdienst beitragsfrei mitversichert, keine Radiusklausel bei Baumfällarbeiten

D&O:

- Versicherungsschutz für Organe und leitende Angestellte
- Konzept –abweichend vom Marktstandard- nur auf die stärkste Vorsatzart (Wollen) bezogen - dolus directus 1 Grades
- Persönliche D&O möglich

Cyberversicherung:

- Spezialkonzepte ohne die deckungseinschränkende Klausel „Stand der Technik“
- Beratung/Präventive Maßnahmen
- Professionelle Soforthilfe über 24/7-Hotlines
- Forensik und Schadenmanagement durch Spezialdienstleister (z.B. HighSolutions, KPMG)
- Wiederherstellungskosten von Daten, Systemen und Netzwerken
- Betriebsunterbrechung durch z.B. DDos-Attacken
- Cloud-Ausfälle, Cyber Diebstahl und Bedienfehler optional versicherbar
- Kontenplünderung durch „Fake President“ eingeschränkt über Cyber versicherbar
- Ansprüche von Kreditkartenunternehmen (Payment Card Industry)
- Benachrichtigung bei Angriffen auf Kunden
- Rechtsberatungs- und verteidigungskosten
- Krisenmanagement & PR-Beratung bei Reputationsschäden
- Baubürgschaften und Kautionsversicherungen

Vertrauensschadenversicherung:

- Mitversicherung von vorsätzlich unerlaubten Handlungen
- Hackerschäden, Schäden durch Dritte, Vertragsstrafen
- Geheimnisverrat
- Kontenplünderung durch „Fake President“
- Missbrauch von EDV oder Geschäftsunterlagen
- Veruntreuung

Sachwertversicherung/Betriebsunterbrechungsversicherung:

- Umfangreiche Rahmenverträge für Gebäude- und Inhaltswerte
- „Goldene Regel“ generelle Neuwertentschädigung
- Erhebliche Deckungserweiterungen im Vergleich zu marktüblichen Konzepten
- Allgefahrendeckung möglich
- afm-Klauselwerk
- Auf die individuelle Situation angepasste Haftzeiten
- Rückwirkungsschäden
- Hohe Erstrisikosummen

Maschinenbruch für fahrbare Arbeitsmaschinen, Geräte und Krane:

- GAP-Deckung
- Einsatz der Maschinen im Bereich von Wasserbaustellen (Klausel Versaufen und Verschlammen)
- Reparaturfreigabe bis zu einer voraussichtlichen Schadenhöhe von 25.000,00 EUR
- Hohe Erstrisikobereiche

Elektronikversicherung:

- Mitversicherung mobiler Messgeräte
- Versicherungsschutz für Ersatzgeräte
- Unterschlagung
- Versehen
- GAP-Deckung bei geleasteten/finanzierten Geräten
- Transporte, Werkstattaufenthalte, Revision versicherter Anlagen
- Hohe Erstrisikobereiche

Rechtsschutzversicherung inkl. Spezial-Straf-Rechtsschutz:

- kostenfreies Forderungsmanagement
- Spezial-Strafrechtsschutz auch bei Vorwurf eines Verbrechens und nicht nur bei Vorwurf eines Vergehens (z.B. Firmenstellungnahme beim Vorwurf der Schwarzarbeit)

KFZ:

- Mitversicherung von Brems-Betriebs-Bruchschäden
- GAP-Deckung (beitragsfrei)

Sachwertversicherung/Betriebsunterbrechungsversicherung:

- Brems- und Ausweichmanöver
- Be- und Entladevorgänge
- Brand, Blitzschlag und Explosion und Verpuffung
- Anprall oder Absturz eines Flugkörpers, seiner Teile oder seiner Ladung
- Einbruchdiebstahl in das Fahrzeug sowie auf Baustellen in Bauwagen, Baucontainer Gebäude/Raum eines Gebäudes
- Diebstahl des ganze Fahrzeugs sowie auf Baustellen ganzer Container, Baucontainer und Bauwagen
- Höhere Gewalt und Elementarereignisse, soweit es sich nicht um Witterungseinflüsse wie Frost, Hitze, Regen, Schnee und Hagel handelt
- Keine Einschränkungen in der Nachtzeit

4. DER PERSÖNLICHE ODER TELEFONISCHE KONTAKT ZUR TERMIN-VEREINBARUNG

Einige grundsätzliche Überlegungen wurden bereits unter Ziffer 2 dargestellt. Ergänzend fassen wir hiermit einige erfolgsversprechende Formulierungsvorschläge wie folgt zusammen.

Beispiel 1

Der Weg zum Entscheider

Die folgende Vorgehensweise eignet sich gut, um möglichst schnell an Kontaktdaten von Entscheidern zu gelangen. Gerade im Zusammenhang mit aktuellen Themen kann dieses Schema angewandt werden, da man durch neue interessante Themen zusätzlich das Interesse wecken kann.

1. Websites oder Social-Media-Seiten (z. B. Xing) nutzen. U. a. Blick ins Impressum werfen. Vor- und Nachnamen des Geschäftsführers notieren. Telefonnummer anrufen.

2. Empfang oder Call-Center hebt ab (im Folgenden steht „K“ für Kunde und „B“ für Berater):

B: „Schönen guten Tag, mein Name ist XYZ von der Firma afm. Ist denn der/die (Vor- und Nachname des Geschäftsführers – ohne „Herr/Frau“) bereits im Hause?“

Hier kommt es teilweise schon vor, dass Sie direkt zum Geschäftsführer durchgestellt werden, da der Eindruck entsteht, dass Sie ein Bekannter sind. Sollte dennoch die Frage kommen, worum es geht...

K: „Worum geht es denn?“

B: „Es geht um sein Risikomanagement.“ (Ggf. Zusatz: „Bitte stellen Sie mich doch kurz durch.“)

Wichtig ist, dass Sie immer bei der Wahrheit bleiben. Sollte die Frage kommen, ob Sie bereits mit dem Geschäftsführer in Kontakt getreten sind, verneinen Sie dies selbstverständlich. Meistens kommt es jedoch gar nicht erst dazu.

3. Sollte die Person nicht zum Geschäftsführer durchstellen können, fragen Sie nach der E-Mail-Adresse/Telefonnummer oder dem richtigen Ansprechpartner (z. B. Assistenz oder Leiter Risikomanagement).

4. Sobald Sie mit einem Entscheider in Kontakt treten, gehen Sie folgendermaßen vor:

B: „Schönen guten Tag, mein Name ist XYZ von der Firma afm. Herr/Frau XYZ, darf ich gleich zum Punkt kommen?“

So ist das Erste, was Sie bekommen, ein „Ja“ und Sie haben charmant die Tür geöffnet.

K: „Ja, bitte.“ (zu 99 %)

Jetzt berichten Sie möglichst prägnant über Ihr Thema. Hier ist ein Beispiel zu Cyber und Onlineshops:

B: „Herr/Frau XYZ, kürzlich ging wieder durch die Presse, dass zahlreiche Onlineshops von Cyberattacken betroffen waren. Auch wenn es Sie noch nicht getroffen hat, ist es nur eine

Frage der Zeit. Die Fälle häufen sich. Sie können sich aber davor schützen. Die Versicherungswirtschaft bietet Lösungen, die Ihnen beispielsweise bei einer Betriebsunterbrechung den entgangenen Gewinn und laufende Kosten ersetzen.

Weiter mit Option 1:

„Ich würde Ihnen gerne die Möglichkeiten näher in einem persönlichen Gespräch erläutern. Wann haben Sie Zeit?/Wie wäre es gleich in der nächsten Woche am....“

Weiter mit Option 2:

„Ich würde Ihnen gerne ganz unverbindlich einige Informationen zu diesem Thema zusenden. Bei Interesse kommen Sie gerne auf mich zu.“

Sollte der Kunde hier bereits ein großes Interesse äußern, vereinbaren Sie direkt einen Termin.

In der Regel kommen Sie so an die richtigen Kontaktdaten und können innerhalb von fünf Minuten dem Entscheider die Unterlagen zusenden oder im besten Fall einen Termin vereinbaren. Bei einer gewünschten Zusendung der Unterlagen sollten Sie sich auf jeden Fall eine Wiedervorlage legen und den Bedarf nachfassen.

Beispiel 2

Über Branchenaaffinität erreichen (Beispiel Haftung Unternehmensberater)

„Aufgrund umfangreicher Änderungen und Haftungslücken informieren wir derzeit gezielt ausgewählte Beratungsgesellschaften. Dabei wenden wir uns insbesondere an Ihr Unternehmen, um existenzbedrohliche Vertragslücken zu identifizieren. Wer ist in Ihrem Hause verantwortlich für... (bestehende Versicherungsverträge, Risikomanagement über Versicherungspolicen...)?“

Alternative Aktion Risikocheck:

„afm Consult ist eine exklusive Lösung der Branche der Unternehmensberater, die das Risikomanagement an die zahlreich geänderten Rechtsvorschriften und Risikogegebenheiten anpasst. Einen entsprechenden Risikocheck haben wir aus der Erfahrung mit zahlreichen Unternehmen aus Ihrer Branche entwickelt, die auf dieser Basis ihr Risikomanagement nachhaltig verbessern konnten.“

Aktuell bieten wir Ihnen anhand einer Aktion für lokalisierte Unternehmensberatungsgesellschaften die exklusive Möglichkeit, sich von dem großen Nutzen unserer Branchenexpertise zu überzeugen. Hierfür bieten wir Ihnen zunächst auf unsere Kosten einen komprimierten Risikocheck der wesentlichsten betrieblichen Versicherungslösungen im Abgleich zur aktuellen Benchmark des Marktes und erstellen Ihnen eine komprimierte Entscheidungsvorlage. Darauf aufbauend erhalten Sie entweder eine Bestätigung, dass Sie optimal abgesichert sind, oder Sie können auf Basis unserer Hinweise über weitere Handlungsmaßnahmen entscheiden.

Wer ist in Ihrem Unternehmen für das implizite Risikomanagement verantwortlich?“

Möglicher Einwand: Wir sind bestens versorgt, wir haben Makler, wir haben schon Verträge.

„Prima, das wissen wir. Alle unsere Kunden haben bestehende Verträge und/oder einen Makler. Wir sind ausgewiesene Spezialisten für den Bereich Managerhaftung/VSH und decken dennoch Lücken auf und/oder senken die Kosten. Wer betreut das, wer kann das in Ihrem Hause am besten beurteilen?“

Phase 2

(Gespräch mit Zielperson, konkreter werden)

Intro wie oben

„Wir sind nicht nur Makler, sondern verfügen über Sonderkonzepte für Beratungsunternehmen. Stichworte dafür sind: Deckungslücken innerhalb der D&O und VSH aufdecken und preiswert versichern (Beispiel: Sieht Ihre bestehende Police die Übernahme folgender Risiken vor: ...2-3 Stichworte...)

„Die besonderen Ergebnisse des Risikochecks, der zunächst nur einen kurzen Zeitaufwand Ihrerseits bedeutet, sind vielschichtig, aber aus unserer Erfahrung häufig nicht bekannt. Das ist der Grund, warum wir uns entschieden haben, unserem potentiellen Neukunden anhand der benannten Risikocheckaktion konkrete Entscheidungsfaktoren vorab zu erarbeiten.

Unsere Kunden erhalten mit unserem Vorgehen regelmäßig Lösungen beispielsweise zur Kostenoptimierung von Versicherungslösungen, zur Absicherungsmöglichkeit gegen die Gefahren der Eigenschäden selbst mit Vorsatzelementen bis hin zu einer bestimmten Führungsebene, zu Cyberrisiken oder der möglicherweise existenziell wichtigen Verbesserung des Haftungsschutzes im Kontext der Schutzgesetzverletzung nach § 823 Abs. 2 BGB.

- Cyberrisiken, d. h. Gefahren aus Hackerangriffen und/oder Datenverlust

„Wir sind unabhängige und ausgewiesene Spezialisten. Es kostet Sie zunächst für das Erstgespräch nur 20 bis 30 Minuten Ihrer Zeit. Wenn alles vollumfänglich positiv geregelt ist, prima für Sie. Wenn nicht, helfen wir. Dann hat es sich in jedem Fall für Sie gelohnt.“

Beispiel 3

Praxisbewährt zum Entscheider mit persönlichen Motiven sowie „Ross und Reiter“

B: Mustermann, afm, Guten Tag! Den Herrn möchte ich gerne sprechen!

K: Reaktion abwarten

B. Es geht um eine Terminabsprache!

K: Reaktion abwarten

B: Es geht um eine Thematik, die Herrn ... direkt betrifft; da bitte ich Sie um Verständnis. Ist Herr denn gerade zu sprechen?

K: Reaktion abwarten!

B: Als Stichwort können Sie ihm „Haftung der Geschäftsführung“ sagen, genaueres muss ich direkt mit ihm besprechen.

B: Guten Tag Herr ! Mustermann ist mein Name, von der afm-Unternehmensgruppe.

K: Reaktion abwarten!

B: Herr ich möchte gerne einen Termin mit Ihnen vereinbaren.

B: Ich sage Ihnen auch sehr gerne, wozu ich einen Termin mit Ihnen vereinbaren möchte:

Wir, die afm Unternehmensgruppe, sind ein großes Maklerunternehmen und haben uns insbesondere auf dieBranche (oder „mittelständische Betriebe“) und hier unter anderem auf die Bereiche Maschinen-Versicherung, Fuhrpark-Versicherung sowie Betriebshaftpflicht-Versicherung spezialisiert.

Das Besondere ist: Wir betreuen über 8.000 Firmenkunden deutschlandweit und können Sie sich vorstellen, dadurch sehr gute Einkaufsvorteile realisieren. Wir können so Ihren Versicherungsschutz verbessern und gleichzeitig Ihre Betriebskosten senken!

Das ganze möchte ich Ihnen sehr gerne einmal vorstellen. Daher die Frage, wann Sie da einmal Zeit für mich haben?!

Haben Sie Ihren Terminkalender zur Hand?

Wann? Wo? Terminbestätigung per Mail!

Herr ich freue mich auf unser Treffen am um...!

Eine wichtige Bitte habe ich noch: Bitte halten Sie für unseren Termin Ihre gesamten Versicherungsunterlagen bereit...

Ergänzung Türöffner zum Einstieg der Kontaktaufnahme

Im Folgenden sind einige Formulierungsbeispiele benannt, die sich in der Praxis als mögliche „Türöffner“ zum Wecken des besonderen Kundeninteresses in der direkten Terminsprache bewährt haben:

- Gerade hier in Ihrer Region arbeiten wir mit vielen XY Branche-Betrieben seit Jahren erfolgreich zusammen. Im Austausch mit unseren Kunden ist dabei auch immer einmal wieder der Name Ihrer Firma gefallen. Ich habe mich darauf hin einmal über Ihr Unternehmen informiert. Es ist doch richtig, dass Sie *XX Mitarbeiter beschäftigen / insbesondere auch im Bereich XX tätig sind / einen größeren Fuhrpark haben / ...?*
- Ich wohne selber in XY Region / Ort / Stadtteil und da ist mir Ihr Unternehmen immer wieder einmal aufgefallen. Ich möchte Sie gerne als Kunden gewinnen / ich bitte Ihnen hochwertige Leistungen / wichtige Vorteile mit besonders kurzen Wegen...
- Wir haben für Unternehmen in Ihrer Branche / Größenordnung in der Vergangenheit deutliche Leistungsverbesserungen erzielt und gleichzeitig die Versicherungskosten für diesen Bereich um durchschnittlich 25% reduzieren - Das wäre doch sicherlich auch für Sie interessant, richtig?

Ergänzende Einwandbehandlung

Im Weiteren beschreiben wir weitere bewährte Formulierungshilfen, mit denen auf typische Vorwände eines Kunden im Zuge der Kontaktaufnahme reagiert werden kann:

K (Sekretärin): **Haben Sie mit Herrn Müller schon darüber gesprochen?**

B: Persönlich noch nicht, der Kontakt kommt über die Handelskammer.

K (Sekretärin): **Können Sie uns vorab eine Mail darüber schicken?**

B: Das würde ich sehr gerne machen. Jedoch lässt sich unsere Dienstleistung nur sehr umfangreich erklären. Daher möchte ich kurz vorab mit Herrn Müller telefonisch abklären, ob Ihr Unternehmen hierfür überhaupt in Frage kommt. Können Sie uns bitte kurz verbinden?

K: **Ich habe kein Interesse. Wir sind mit unserem Versicherungsmakler sehr zufrieden.**

B: Das ist schön, dass Sie gute Erfahrungen gemacht haben. Als Spezialmakler betreuen wir über 8.000 Firmenkunden. Wenn Sie 25% Ihrer Versicherungskosten einsparen können, würden Sie dann sagen „Nein, das ist nichts für mich“ oder würden Sie sagen „Ja, 25%, das klingt interessant für mich“?

K: **Wir arbeiten seit 30 Jahren mit unserem Versicherungsmakler zusammen. Daran möchten wir nichts ändern.**

B: Mensch Herr dann haben Sie vor 30 Jahren sicherlich die richtige Entscheidung getroffen.

K: **Wir haben im letzten Jahr vieles umgestellt; kein Interesse.**

B: Das ist sehr gut, dass Sie sich mit diesem wichtigen Bereich beschäftigt haben. Eine Überprüfung des Versicherungsschutzes sollte man natürlich jedes Jahr einmal machen. Wäre es für Sie interessant, wenn Sie zusätzlich noch einmal 25% Ihrer Beiträge einsparen können?

K: **Ich habe dafür keine Zeit.**

B: Herr Müller, das kann ich gut verstehen; wer hat heutzutage schon viel Zeit. Wir können Ihnen durchschnittlich 25% Ihrer Betriebskosten für Versicherungen einsparen. Dafür bräuchte ich aber tatsächlich eine halbe Stunde Ihrer Zeit. Ist es für Sie denn interessant, 25% Ihrer Versicherungskosten zu sparen?

Alternativ:

B: Herr Müller, das kann ich gut verstehen; wer hat heutzutage schon viel Zeit. Es geht daher in unserem Termin darum, dass Sie zum einen natürlich Geld sparen, zum anderen zukünftig aber auch eine Menge Zeit.

Terminvorbereitung

In diesem Kapitel benennen wir praxisbewährte Überlegungen beziehungsweise erfolgsversprechende Ablaufschritte der erfolgreichen Firmenkundenakquisition in Stichworten:

Terminvorbereitung

- Terminbestätigung per E-Mail
- Hinweis Ordner gegeben
- Terminsicherung (1 Tag vorher)
- Internetrecherche
- Was könnte für den Kunden wichtig sein? Schadensszenarien / Referenzen
- Fahrtwegplanung

Mitnehmen zum Ersttermin

- Individualisierte Präsentationsvorlage (Leitfaden)
- Schreibblock / Schreibbuch
- Firmenbroschüre
- Guter Kugelschreiber
- Muster-Risikoplan
- Fragebögen (alle möglichen)
- Visitenkarte
- Ggf. Flyer, Werbemittel o.ä.
- Erstinformation
- Mappe zum Übergeben
- Vollmacht für Vertragsauskünfte
- Handscanner

Ablauf Ersttermin

- 1.) Aquarium / emotionale Basis schaffen (Bezug, aktuelles Thema / gemeinsam Lächeln)
 - Selbst- und Firmenvorstellung (im Wesentlichen ist der Ablaufplan dem unter Abschnitt 6 beschriebenen Struktur zu entnehmen.
 - Mit der Selbstvorstellung kann eine selbstbewusste und motivierte / sympathische Grundlage geschaffen werden,
 - Schwerpunkt der Darstellung kann die Verdeutlichung auch anhand der mit der Präsentationsvorlage mit Übersichten zur Bedeutung der Risikomanagements, unseres allgemeinen Leistungsspektrums und einzelnen angesprochenen Leistungsbeispielen sein (unter anderem: „Viele Unternehmen haben tatsächlich keine Versorgungsordnung“, „Interesse die Finanzierungskosten zu senken – oder den Bonitätsrahmen zu verbessern (Bürgschaft)“, oder „Ihre Risiken im Rahmen des „Forderungsmanagement zu reduzieren“ (Baustein Rechtschutz) oder „auf ein ganzheitliches Expertenteam zuzugreifen und Kooperationen zu nutzen / zu initiieren..“.

- 2.) Ein Ziel ist es, möglichst detaillierte Informationen über die Ausgangssituation und die Motivlage des potentiellen Kunden zu erhalten: Wie und wo bestehen aktuelle Versicherungen (Stichwort Notwendigkeit und der Nutzen der Risikoanalyse / des Risikoplane)? Wie zufrieden ist der Kunde? Was kann man besser machen? Wünsche / Ziele?...

3.) Mit dem „Powertalking“ sagt man, was man will und nennt „Ross und Reiter“.

- a) Langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit
- b) Begleitung nicht nur im Schadensfall, Jahresgespräche, Risikoänderungen
- c) David gegen Goliath / Größenvorteil afm / Wir haben einen großen Hebel / Makler vs. Vertreter (Was ist, wenn sich eine Versicherung mal quer stellt?)/ Interessenvertreter, Erstinformation aushändigen.

Weitere erfahrungsbasiert wichtige Elemente des Erstgespräches können sein:

- Risikoplan zeigen: Was ist versichert, was ist überflüssig, was fehlt
- *Kompassfrage: „Wie gefällt Ihnen das? Wurden Ihre Versicherungen schon einmal so auf den Prüfstand gestellt?“*
- Völlige Offenheit / Unterlagen
- *Vorabschlussfrage: Was müssen wir erfüllen, um zu einer Zusammenarbeit zu kommen? / Faire Chance?*
- *Treffen Sie diese Entscheidung oder mit jemanden gemeinsam?*
- Vorstellung des Kunden /
- Fragebögen und Unterlagen-Check
- Vorabschluss /Zusammenfassung / Ordner mitnehmen / Sonstige Beteiligte klären
- Rundgang (Fragen nach Kunden, Netzwerke, Verbände, feste Partnerfirmen)
- Abschied

Nach dem Termin

- Terminzusammenfassung (kurz per E-Mail und Terminbestätigung Folgetermin)

Mitnehmen zum Zweittermin

- Risikoplan
- Strategie
- Maklerauftrag
- Schreibblock

Ablauf Zweittermin

- Bezug zum letzten Termin / Vorabschluss wiederholen
- Risikoplan
- Kompassfrage
- Abschluss
- Wiederholen: Privatversicherungen / Empfehlungen

Nach dem Abschlusstermin

- Welcome-Brief nutzen
- Bedanken und Zusammenfassung (Ergebnis, Vereinbarung)
- Rückmeldung Empfehlungsgeber
- Servicestandards initiieren (Update Firmen, Geburtstag, Marktplatz etc.)

5. ÜBERSICHT WICHTIGER BOTSCHAFTEN INNERHALB DER FIRMEN-KUNDENPRÄSENTATION

- Unabhängigkeit/Freiheit
 - Wir haben den Zugriff auf die Angebote von mehr als 200 Versicherern sowie zusätzlich auf spezielle Konzeptlösungen
 - Wir agieren frei von den Interessen und Vorgaben der Versicherer
 - Wir agieren ausschließlich im Interesse unserer Kunden
- Erfahrung
 - Wir verfügen über Erfahrungen aus über zwanzig Jahren Tätigkeit und tausendfacher Anwendung
 - Wir wissen, worauf es wirklich ankommt
 - Wir kennen die individuellen Bedürfnisse verschiedener Branchen und Kunden
- Marktanalyse
 - Wir dokumentieren Auswirkungen in der Praxis
 - Wir definieren Anforderungsprofile an die Versicherer und Produkte
 - Wir analysieren die Details und das „Kleingedruckte“
- Kundenmotive und Nutzen
 - Wir orientieren uns an den Wünschen und Zielen unserer Kunden
 - Wir kennen die Bedeutung der Versicherungsbedingungenregelungen
 - Wir verfügen über einen hohen Kundennutzen für sämtliche relevante Motive unserer Kunden
- Konzeptlösungen und Innovation
 - Wir beobachten den Markt und die Rechtsprechung aktiv
 - Wir gestalten aktiv Mehrwerte durch Interessenbündelung
 - Wir verschaffen unseren Kunden zusätzliche Preis- und Leistungsvorteile
- Wissensnetzwerk
 - Wir agieren vernetzt und qualifizieren laufend
 - Wir haben den Zugriff auf das Wissen unserer Experten
 - Wir verfügen über den Zugriff auf Detailanalysen
- Strategische Partnerschaft
 - Wir suchen in der Zusammenarbeit nach zusätzlichen Mehrwerten für Sie
 - Wir wollen für Sie etwas tun, was andere nicht können
 - Wir sind ein Ansprechpartner für sämtliche unternehmerische Fragestellungen
- Emotionale Botschaft und Identität
 - Wir schöpfen aus der Quelle unseres ganzheitlichen Kompetenzmanagementsystems
 - Wir sind für Sie da, wenn wir einen zusätzlichen Nutzen erkennen
 - Wir setzen uns persönlich für Sie ein

- Risikoanalyse
 - Wir hinterfragen die Ausgangssituation
 - Wir schreiben nicht falsch ab
 - Wir beachten sämtliche Details
- Vereinbarung und Mitwirkungsbedingung
 - Wir beziehen Ihre Kenntnis Ihres Unternehmen aktiv mit ein
 - Wir wollen Ihre Perspektive und Sichtweise verstehen
 - Wir benennen offen die Bedingungen zur Erreichung der bestmöglichen Ergebnisse
- Risikoplan
 - Wir erstellen eine transparente Übersicht zu bestehenden Risiken und Verträgen
 - Wir benennen Schwachstellen und Risikopotentiale
 - Wir fassen Optimierungspotentiale übersichtlich zusammen
- Aktives Firmenrisikomanagement
 - Wir vertreten Ihre Interessen im Schadenfall
 - Wir informieren Sie laufend über relevante Änderungen und Neuerungen
 - Wir agieren aktiv und passen bei Bedarf bestehende Deckungen fortlaufend an
- Service und Zuverlässigkeit
 - Wir sind Ihr Interessenvertreter und Servicedienstleister
 - Wir bieten persönliche Ansprechpartner mit hoher Kontinuität
 - Wir organisieren Ihre Leistung professionell und nachhaltig
- Ganzheitlichkeit
 - Wir verschaffen Ihnen Leistungen für Ihr betriebliches Risikomanagement
 - Wir verschaffen Ihnen Leistungen für Ihre persönliche Versicherungs- und Vorsorgestrategie
 - Wir verschaffen Ihrem Unternehmen den Zugang zu hochwertigen Belegschafts- und betrieblichen Altersvorsorgekonzepten
- Geschäftsmodell und Empfehlungsnetzwerk
 - Wir gehen in Vorleistung
 - Wir wollen Ihr langfristiger Geschäftspartner sein
 - Wir wollen Sie von unserer Dienstleistung begeistern, sodass Sie uns weiterempfehlen

6. STRUKTUR DER FIRMENKUNDENPRÄSENTATION UND WICHTIGE FORMULIERUNGSELEMENTE

Grundsätzliches

Der erste Termin mit dem Kunden beinhaltet die Chance, Mehrwerte aufzuzeigen und hierbei den Bedarf und das Interesse zu wecken. Natürlich gilt es, bezüglich des Umfangs der Darstellung auf den Kunden einzugehen. Wichtig ist es, hierbei möglichst Motive zu erarbeiten und passende Leistungsbesonderheiten aus der Sammlung möglicher Lösungsoptionen (KBF) vorzubereiten und zu positionieren.

Wir können unserem Kunden im Erstgespräch viele Gründe zeigen, warum wir für den Firmenkunden von großem Nutzen sein können und welche Vorteile hiermit verbunden sind – auf sachlicher, aber auch auf gefühlsmäßiger Ebene.

[Menschen treffen einen Großteil ihrer Entscheidungen auch gefühlorientiert, aus ihrer Intention und aus ihrem Unterbewusstsein. Das gilt selbstverständlich auch für Unternehmer und für Entscheidungsträger in Unternehmen.]



Vorstellung des Unternehmens beim Firmenkunden

Selbstvorstellung/Einleitung

Im Falle einer zugrunde liegenden Empfehlung:

... bevor ich Ihnen unsere Arbeitsweise näher erläutere, würde mich natürlich erst einmal interessieren, was Ihnen Herr/Frau ... bisher hierüber berichtet hat.

Nun möchte ich vorab die Gelegenheit nutzen, mich Ihnen kurz vorzustellen, damit Sie überhaupt wissen, mit wem Sie es zu tun haben, denn wir kennen uns ja bisher nur vom Telefonieren...

...Ich zeige Ihnen einige Hintergründe über afm, welche Leistung wir für Sie bieten und welchen Nutzen Sie daraus auch im ersten Schritt ziehen können. Um das möglichst effektiv zu gestalten und um Ihnen die entscheidenden Aspekte besser darstellen zu können, habe ich einige Folien vorbereitet. Hierbei ergeben sich möglicherweise erste Fragen über Aspekte, die für Ihr Unternehmen von besonderem Interesse sind. Danach mache ich Ihnen Vorschläge und Sie können entscheiden, wie die nächsten Schritte aussehen könnten. Das Ganze wird im ersten Schritt etwa circa 30 bis 45 Minuten dauern, einverstanden?

Kommen wir also zuerst zu meiner Person...

*[Die Darstellung der eigenen Person sollte sich auf die Beschreibung der eigenen Beweggründe zur Ausübung des Berufes sowie die eigene Funktion konzentrieren und möglichst einen Bezug zur Zielgruppe haben.]

Erwartungs-/Erfahrungsfragen

... Wer ist bisher Ihr Dienstleister bezüglich Ihrer Firmenversicherungen... Worauf kommt es Ihnen in der Zusammenarbeit besonders an... Was gefällt Ihnen... Sehen Sie bestimmte Verbesserungspotentiale, irgendetwas, wo Ihnen aktuell der Schuh drückt... Haben Sie bereits mit einem Versicherungsmakler zusammengearbeitet... Was erwarten Sie von Ihrem Versicherungsmakler... Sind Sie Ihren bisherigen Dienstleistern persönlich verpflichtet oder entscheiden Sie nach Leistung und Fakten... Was erwarten Sie von uns – haben Sie bestimmte Vorstellungen wie Kostenersparnisse oder die Überprüfung der Deckungsinhalte...?

Unternehmensvorstellung

Das Unternehmen: Organigramm	Das Unternehmen: Fakten und Zahlen
afm Holding AG Sitz der Gesellschaft: Kaiser-Wilhelm-Kontor in Hamburg Vorstand: Bernd Rademann (Sprecher) Jan Wellhase Aufsichtsratsvorsitzender: Martin Klein Gesellschafter: Vorstände und Mitarbeiter Stammkapital: 1.239.077,00 € Markteintritt: 1993 afm Pensionmanagement GmbH afm assekuranz-finan-z-makler GmbH afm Versicherungsmakler für Gewerbe und Industrie GmbH 35 afm Geschäftsstellen und Büros bundesweit mit mehr als 200 afm Beratern und Mitarbeitern Rund 70.000 Privatkunden, Unternehmen, Unternehmen und deren Belegschaften	- Gegründet 1993 - Einer der größten anbieterunabhängigen Versicherungs- und Finanzmakler Deutschlands - Sitz der Hauptverwaltung in Hamburg 35 Geschäftsstellen und Büros bundesweit - Mehr als 200 Berater und Mitarbeiter - Fokus auf Privatkunden, Unternehmer und Unternehmen sowie deren Belegschaften - Rund 70.000 Privatkunden 8.000 Unternehmer und Unternehmen

Ganzheitliche Entscheidungsgrundlagen

★★★★★	assekuranz-finan-z-makler
★★★★☆	Versicherungsmakler
★★★☆☆	Mehrfachagenten, Versicherungen, Banken
★☆☆☆☆	Direktversicherer, Ausschließlichkeitsvertreter, Bank-/Bausparkassenberater

Anbieterneutral. Spartenneutral. Produktneutral.

...Ein wesentliches Merkmal unsers Unternehmens ist das hohe Maß an Diversifikation... Wir beraten verschiedene Unternehmensgrößen aus verschiedenen Branchen unter Beachtung der individuellen Gegebenheiten und Bedürfnisse... Hierbei arbeiten wir eng vernetzt und nutzen unsere Erfahrungen und unsere besonderen Zugangswege gezielt zur Verbesserung der ganzheitlichen Leistung für unsere Firmenkunden...

Wichtige Botschaften:

- Unabhängigkeit/Freiheit
- Erfahrung

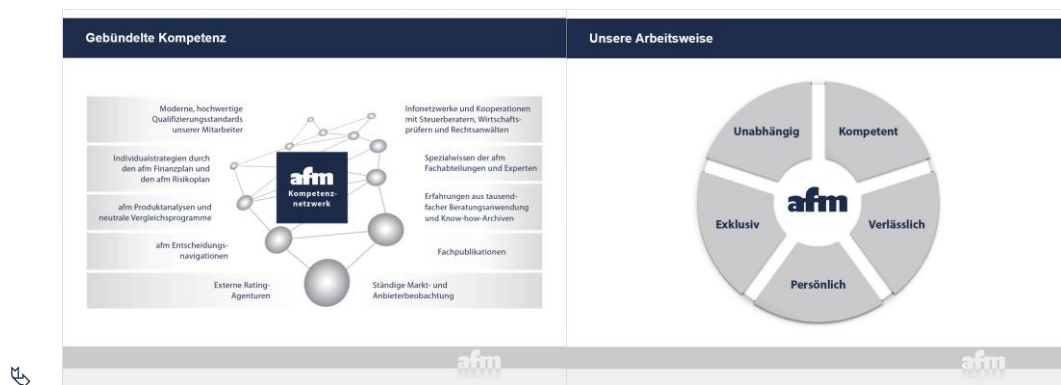
Unsere Zielgruppen und Kompetenzen			Unsere Kompetenzen für Firmenkunden und Belegschaften
Privatkunden Altersvorsorge Gesundheitsvorsorge Risikoversorge Privatversicherungen Vermögensmanagement Finanzierungen	Firmenkunden Risikomanagement Firmenversicherungen Branchenkonzepte Betriebliche Altersversorgung Betriebliches Gesundheitsmanagement Belegschaftsprogramme	Belegschaften Betriebliche Altersversorgung Betriebliche Krankenversicherung Berufsunfähigkeitschutz Private Vorsorge Gruppenunfallversicherung Privatversicherungen	Firmenversicherungs- und Risikomanagement - Berufsgruppen-, Branchen- und Verbandslösungen - Haftungsrisiken Unternehmensleiter (D&O, Spezial-Strafrechtsschutz, Vertrauensschadenversicherung, Cyber Risiken) - Keyman-Absicherung - Belegschaftsprogramme afm Affinity: - Betriebliche Altersversorgung (bAV) - Betriebliches Gesundheitsmanagement (bGM) - Privates Versicherungs- und Vorsorgemanagement - Vermögensmanagement und Finanzierungen

...Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung haben wir Anforderungsprofile entwickelt, die grundsätzlich der Produktauswahl zugrunde liegen...Durch unsere Unternehmensgröße haben wir besondere Konzeptlösungen geschaffen, die den Preis und die Leistung für unsere Kunden zusätzlich verbessern...

...Unsere umfangreichen Erfahrungen aus der Praxisanwendung lassen wir in die Beratung des einzelnen Firmenkunden einfließen...Hierbei greifen wir unter anderem auf unsere Fachabteilungen und auf detaillierte Produktanalysen innerhalb unseres Kompetenznetzwerks zurück...Selbstverständlich beobachten wir den Markt und die rechtliche Entwicklung, um neue Erkenntnisse in unsere Überlegungen und Beratungsgrundlagen fortlaufend einfließen zu lassen...Ein weiteres wichtiges Fundament stellen unsere hochwertigen Qualifizierungsstandards dar... Wir realisieren im Ergebnis hochwertige Leistungen für Unternehmen, Unternehmer und für deren Belegschaften...

Wichtige Botschaften:

- Marktanalyse
- Kundenmotive und Nutzen
- Konzeptlösungen und Innovation
- Wissensnetzwerk



...Unsere Arbeitsweise basiert demzufolge auf der Verbindung einer dezidierten Marktbetrachtung mit einem individuellen Abgleich der vorliegenden Situation unseres Kunden... Wir setzen uns persönlich für die Interessen unserer Kunden ein und schöpfen hierbei aus der Quelle unserer starken Gemeinschaft...Wir verstehen uns als strategischer Partner unserer Firmenkunden und suchen fortlaufend nach ganzheitlichen Mehrwerten...Hierbei setzen wir auf ein hohes Maß an personeller Kontinuität...Hiermit sind wir mit den Wünschen unserer Firmenkunden vertraut und bieten zentrale Ansprechpartner, auf die sich unsere Kunden verlassen können...

Wichtige Botschaften:

- Strategische Partnerschaft
- Emotionale Botschaft und Identität

[Im Weiteren gehen wir kurz auf die Herausforderungen des Marktes in Verbindung mit der Anbietervielfalt ein.]

...Der Markt ist vielfältig und hochkomplex... Jeder Anbieter behauptet, das beste Produkt zu haben...aber wie kann man das vergleichen...worauf kommt es wirklich an...im schlimmsten Fall erlebt man böse Überraschungen im Schadensfall oder gefährdet sogar die Existenz des Unternehmens...



...Die Herausforderungen innerhalb des Versicherungs- und Risikomanagements sind vielschichtig für den Unternehmer...neben dem eigentlichen Kerngeschäft, sprich dafür zu sorgen, dass das Unternehmen erfolgreich ist...das Unternehmen und auch die eigene Existenz aufgrund der hohen und weiter steigenden Haftungssituation für den Unternehmer oder die Unternehmensleitung durch präventive Maßnahmen richtig aufzustellen...die wirklichen Risiken zu kennen...und zu entscheiden, ob diese selbst getragen werden können, ob diese durch geeignete Maßnahmen auch anhand einer leistungsstarken Versicherungslösung kalkulierbar gestaltet werden müssen und ob die gewählten Vertragsformen und Deckungsinhalte in der Praxis funktionieren...



...Die Primärziele unserer Beratung sind für unsere Kunden demzufolge die

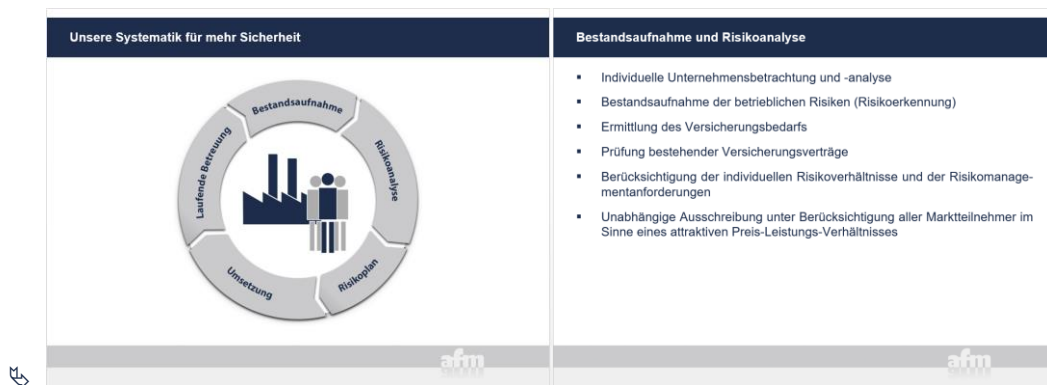
Risikotransparenz, also eine ganzheitliche Gesamtübersicht zu erhalten, inwieweit bestehende Risiken überhaupt oder inhaltlich umfangreich abgesichert sind beziehungsweise abgesichert werden können...

Risikominderung, also wie gegebenenfalls Gefahren und deren Auswirkungen reduziert werden können...

Kostentransparenz, also inwieweit Kostenersparnisse innerhalb bestehender Versicherungslösungen ausgenutzt werden können...

Sind das Zielsetzungen, die Ihnen wichtig sind? ...Haben Sie Interesse, in diesem Zusammenhang das mögliche Verbesserungspotential für Ihr Unternehmen herauszufinden? ...

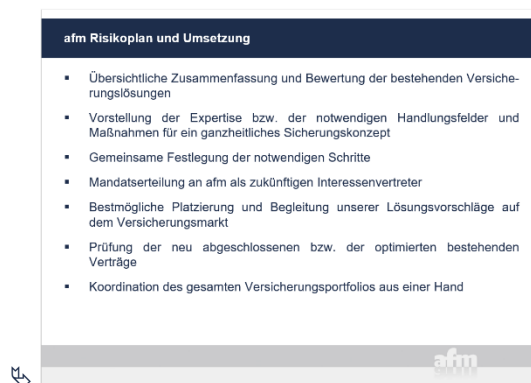
... An dieser Stelle kommt die Systematik unseres Risikoplane ins Spiel, denn dieser verschafft Ihnen die Antworten auf diese Kernfragen...



...Zunächst schaffen wir die Grundlage für unsere Beratungsleistung, indem wir das Unternehmen und bestehende Risiken beziehungsweise Absicherungen kennen lernen... Je besser wir das Risiko kennen und je mehr Informationen wir über bestehende Absicherungen erhalten, desto effektiver und passender lässt sich das Beratungsergebnis gestalten... Unsere Beratungsstrategie orientiert sich an dem, was Sie brauchen, haben, können und müssen... Wir wollen auch nicht falsch abschreiben und benötigen Ihr Mitwirken innerhalb der Bestandsaufnahme ... Diese zeitliche Investition zahlt sich für Sie aus...

Wichtige Botschaften:

- Risikoanalyse
- Vereinbarung und Mitwirkungsbedingung



...Auf Basis dieser Risikoanalyse erarbeiten wir für Sie und Ihr Unternehmen eine passende Strategie – den afm Risikoplan... Hierbei greifen wir auf unsere ganzheitlichen Marktbewertungen zurück und nutzen für Sie unsere Einkaufsvorteile zur Gestaltung führender Versicherungslösungen. Hiermit erhalten Sie eine Übersicht zu den bestehenden Risikoabsicherungen verbunden mit potentiellen Ersparnis- und Leistungsverbesserungsoptionen sowie konkrete Handlungsempfehlungen zu etwaig bestehenden Deckungslücken. Der Risikoplan verschafft Ihnen eine komprimierte Übersicht zur Verbesserung Ihres betrieblichen Risikomanagements...

Wichtige Botschaften:

- Risikoplan

Unser Full Service für Firmenkunden	
Das bietet der afm Maklerauftrag	
Kontinuierliche, persönliche Betreuung und dauerhafte Interessenvertretung durch einen festen Ansprechpartner	✓
Fortlaufende beidseitige Kommunikation, um das Versicherungsportfolio bedarfsgerecht anpassen zu können	✓
Vertrags- und Policenmanagement: Prüfung von Rechnungen, Policen und Nachträgen sowie ggf. Abwicklung des Zahlungsverkehrs	✓
Aktive Informationen über Marktveränderungen mit Lösungsansätzen	✓
Jahresgespräche und Statusberichte über risikorelevante Veränderungen	✓
Zugang zu wertvollen Informationen durch die afm Newsletter	✓
Überwachung von Fristen und Terminen	✓
Engagiertes, verlässliches Schadenmanagement	✓

...Eine Beratung ist aber im Weiteren nur so gut, wie sie gepflegt wird...Mit unserem aktiven Firmenversicherungsmanagement (Full Service für Firmenkunden) bleiben wir am Ball, informieren Sie aktiv und fortlaufend über relevante Markt- und Produktveränderungen und setzen uns im Schadenfall zur Durchsetzung Ihrer berechtigten Ansprüche für Sie ein...Hierbei haben Sie den Zugriff auf unsere ganzheitliche Expertise...Durch unsere Größe und unser Netzwerk stärken wir Ihre Position... Die wichtigen Leistungsmerkmale des afm Full Service dokumentieren wir schriftlich anhand eines Maklerauftrags... Hiermit vertreten wir Ihre Interessen ganzheitlich und Sie haben nur einen festen Ansprechpartner, auch wenn es um Versicherungsverträge geht, die Sie bereits in der Vergangenheit abgeschlossen haben...

Wichtige Botschaften:

- Aktives Firmenrisikomanagement
- Service und Zuverlässigkeit

Betriebliche Mitarbeiterversorgung



Mit ganzheitlichen Versicherungs- und Vorsorgelösungen stärken Sie Ihre Attraktivität als Arbeitgeber

afm

[Optional kann hier bereits unsere hochwertige Leistungsfähigkeit im Kontext der betrieblichen Altersvorsorge ein wesentlicher Bestandteil unserer Leistung für Firmenkunden dargestellt werden. Sofern im Erstgespräch dieses Thema nicht im Vordergrund stehen soll, wird dieses aber zumindest innerhalb der abschließenden Zusammenfassung positioniert und weitere Informationen werden in Aussicht gestellt.]

... Unser Prozess basiert wie dargestellt auf einer breiten Diversifikation und verbindet eine langjährige Expertise für Firmenkunden unterschiedlichster Größenordnung, Branche und Couleur mit einer hohen Leistungsfähigkeit in sämtlichen Segmenten der Privatkundenberatung. Diese besondere Stellung ist unsere Basis zur entwickelten Spezialisierung auf die Gestaltung moderner Lösungen für Belegschafts-versorgungskonzepte. Aufgrund des demographischen Arbeitsmarktes und der scharfen Wettbewerbs-verhältnisse verschaffen wir somit hochwertige Lösungen für eines der wichtigsten Zukunftsthemen für die Entscheider der Wirtschaft...



...Zusammenfassend bieten wir Ihnen ganzheitliche Lösungen aus einer Hand. Sie profitieren hierbei insbesondere von unserer Expertise sowie unseren systematischen Produktvorteilen für die Verbesserung des Riskomanagements Ihres Unternehmens, der betrieblichen Alters- sowie Mitarbeitervorsorge auf Basis ganzheitlicher Belegschaftskonzepte und optional erhalten Sie zudem den Zugang zu unseren Zusatzleistungen speziell für Unternehmer und für Führungskräfte....Hiermit profitieren Sie dauerhaft von unserem Prozess/von unserem aktiven Firmenversicherungsmanagement...

...**Sie verbessern Ihr Risikomanagement** – das bedeutet, Sie kennen die Risiken und Sie verschaffen sich den Zugang zu verbesserten Versicherungsbedingungen...

...**Sie behalten alles im Blick** – weil Sie persönliche Ansprechpartner haben, die auf unsere ganzheitliche Fachexpertise zurückgreifen und die Details im Blick haben...

...**Sie können sich auf uns verlassen** – weil wir uns aktiv einbringen, fortlaufend auf Verbesserungspotentiale hinweisen und Ihre Interessen im Schadenfall engagiert vertreten...

...Innerhalb unserer Leistungen für unsere Kunden entstehen häufig strategische Partnerschaften...Wir werden hierbei aktiv von unseren zufriedenen Kunden weiterempfohlen... Es ist unser Ziel, dass Sie zukünftig ein Teil unserer zufriedenen Kunden sein werden...

Wichtige Botschaften:

- Ganzheitlichkeit
- Geschäftsmodell und Empfehlungsnetzwerk

7. WICHTIGE INSTRUMENTE DER FIRMENKUNDENBERATUNG

(ÜBERSICHT)

Instrument	Beschreibung	Anwendungsempfehlung
Risikoanalyse	Komprimierte Datei oder Druckvorlage zur Risikodatenerhebung inklusive Zusatzfragebögen. Nach Sparten und einzelnen Risikobestandteilen aufteilbar als fundamentaler Teil der Beratungsdokumentation Einzelbereiche erfordern aufgrund der Spezifizierung zusätzlich VR Zusatz-erklärungen	Systematische Komplettanalyse für den Firmenkunden Erweiterter ServiceCheck Übertragung der Kundenstammdaten aus FO (Automatische Übertragung Risikoplan in Planung)
Risikoplan	Komprimierte Darstellung, Dokumentation und Übersicht zur ganzheitlichen Beratungsstrategie	Grundsätzliche Anwendung innerhalb des Beratungsprozesses Zusammenfassung der Risikoübersicht sowie der Maßnahmen zu potentiellen Leistungs- und Kostenverbesserungen
Beratungsprotokoll (ABB)	Rechtskonforme Dokumentation der anlassbezogenen Produktberatung	Anwendung innerhalb der selektierten und bedarfsbezogenen Ergänzungsberatung beim Bestandskunden
Betriebsmatrix	Übersicht zu potentiellen Risiken und abzuleitenden passenden Versicherungsoptionen	Einsatz als Bestandteil der Risikoanalyse sowie einem hiermit verbundenen Motivvorverkauf
Checkliste Neukunden	Orientierungsscheckliste bezüglich festzulegender Maßnahmen im Kontext des Kundenservice, FO Einstellungen und sonstige zu erledigende Maßnahmen	Einsatz als Orientierungshilfe im Zuge der Büroorganisation generell und insbesondere, sofern einzelne Arbeiten delegiert werden
Übersicht Firmenversicherung und Risiken	Kurze Checkliste zum Status Quo bestehender Verträge oder zur Eröffnung weiterer Bedarfsselektion	Einsatz als Bestandteil der Risikoanalyse sowie einem hiermit verbundenen Motivvorverkauf Gezielter Einsatz innerhalb und als Ergänzung des ServiceChecks zur weiteren Bedarfsselektion und Beratungsdokumentation
Vertriebliche Ansätze und Motivfestlegung	Fragebogen zur Platzierung einer Vorabschlussvereinbarung in Verbindung mit einem gezielt festgelegten Motivvorverkauf	Einsatz als Analysebestandteil sowie einem hiermit verbundenen Motivvorverkauf innerhalb der Risikoanalyse
Angebotsvorlagen	Übersichtliche Vorlage zum Angebot einzelner Produkte	Ergänzungsvorlage innerhalb des Risikoplane Angebotsvorlage der anlassbezogenen Ergänzungsberatung / Bestandskunden

Instrument	Beschreibung	Anwendungsempfehlung
Service Check	Dokumentationsvorlage für die gezielte Bestandskundenberatung zur Eröffnung von Cross- und Upsellingpotentialen und als generelles Servicemodul	Anwendung im Zusammenhang mit gezielten Bestandskundengesprächen Aktive Lokalisierung von notwendigen Maßnahmen in Folge geänderter Risikosituationen beim Kunden Strategische Platzierung von passenden Markt- und Produktneuerungen
Branchen- und Segmentflyer	Anschauliche Übersichten zur Darstellung bestehender Leistungsfähigkeiten sowie Produkt- und Zielgruppenkompetenzen	Akquisitionsbestandteil Einbindung in den Beratungsprozess Empfehlungsunterstützung
Produktanalysen	Detaillierte Dokumentation der bestehenden Detailbedingungen einzelner Versicherer in Verbindung mit der Herausstellung bedeutsamer Bedingungsbestandteile zur Marktübersicht und zur Anbieterselektion	Orientierung zur Beratungsvorbereitung und zur Herausarbeitung wesentlicher Leistungsbestandteile für den Kunden Dokumentation der Beratungsqualität für den Kunden Orientierungshilfe im Falle des Vergleichs zu bestehenden oder im Wettbewerb offerierten Angeboten
Leistungsübersichten und exklusive Konzeptlösungen	Komprimierte Übersichten zu den Leistungsinhalten exklusiver Konzeptlösungen sowie einzelner selektierter Produktempfehlungen	Orientierung zur Beratungsvorbereitung und zur Herausarbeitung wesentlicher Leistungsbestandteile für den Kunden Einbindung in den Beratungsprozess als Bestandteil des Risikoplane oder der Dokumentation der anlassbezogenen Ergänzungsberatung beim Bestandskunden
Quotierungsempfehlungen (Kompass)	Orientierung zur passenden Versicherungsauswahl nebst Beschreibung unter Berücksichtigung der typischen und risikospezifischen Bedarfssituation	Generelle Orientierungshilfe innerhalb der Auswertung der Risikoanalyse zur effizienten Findung möglichst leistungsstarker Lösungen Orientierungshilfe zur Findung potentieller Beratungsansätze im Zuge einer gezielten Neukundenansprache
Textvorlagen	Kundenanschriften, E-Mails etc. (Schwerpunkt Branche / Produkt / Erstkontakt / Angebot)	Orientierungshilfen zur individuellen Gestaltung von Anschriften im Akquisitions- und im Angebotsprozess
Deckblätter (virtuelle Beratermappe)	Übersicht zur Versicherungssparte nebst Rahmenbedingungen, Leistungsumfang und Anforderungsprofil	Vorbereitung zur Kundenberatung Bestandteil der Beratung / des Risikoplane zur Beratungsdokumentation

8. SONSTIGE GESPRÄCHS- UND FORMULIERUNGSVORLAGEN

Beispiel 1

Vorschläge für ein Anschreiben im Kontext der Anbahnung von Mandaten im Segment der Belegschaftsversorgung:

Sehr geehrte/r Frau/Herr...,

gerne beschreiben wir Ihnen einige Grundzüge unserer Unternehmensphilosophie, insbesondere im Hinblick auf unsere Ressourcen innerhalb der strategischen Erarbeitung und Ausgestaltung von unternehmensspezifischen Versorgungsformen.

Auf Basis unserer Konzernunabhängigkeit, der aktiven Kooperation zu den wesentlichen Produktanbietern und unserer innerhalb der letzten Jahre entstandenen Spezialisierung auf die Beratung von Unternehmen hat sich die Beratungsleistung innerhalb der betrieblichen Altersversorgung als eines unserer wesentlichen Leistungsmerkmale herauskristallisiert. Mittlerweile betreuen wir über 7.000 Unternehmen bundesweit. Unsere Klientel umfasst verschiedenste Branchen und Unternehmensgrößen. Hierbei finden die unterschiedlichsten Individualmotive Berücksichtigung. Durch diese langjährige Praxisanwendung ist ein umfangreicher Erfahrungsschatz entstanden, welcher mit der afm Pensionsmanagement GmbH als spezialisierte Tochtergesellschaft dokumentiert und realisiert wird.

Unsere Vorgehensweise wird durch intensive Marktbeobachtungen und Schwachstellenanalysen der Anbieter und der möglichen Strategien geprägt. Hierfür haben wir Anforderungsprofile und Entscheidungshilfen entwickelt, die dem individuellen Unternehmen Markttransparenz und Risikomerkmale nachvollziehbar veranschaulichen. Im Ergebnis erhält der Unternehmer die für eine motivbezogene Entscheidung notwendige Übersicht und Transparenz. Des Weiteren verwenden wir unsere Erfahrungen bezüglich möglicher Risiken und Schwachstellen sowie die Einkaufsvorteile unserer Unternehmensgröße, um spezielle leistungsstarke Versorgungswerke innerhalb der Rahmenverträge für das jeweilige Unternehmen zu verhandeln. Zudem umfasst unser Beratungsauftrag selbstverständlich auch die serviceorientierte Begleitung der Implementierung der neu geschaffenen Versorgungsstrategie. Letzteres ist insbesondere für das Angebot von Entgeltumwandlungsmöglichkeiten zur Erreichung einer hohen Teilnahmequote von wesentlicher Bedeutung.

Aufgrund der stark geänderten Rahmenbedingungen innerhalb der gesetzlichen Möglichkeiten und der Bewertung zur Verfügung stehender Anbieter, schaffen wir innerhalb unseres Kompetenz-Netzwerkes eine laufende Anpassung und Aktualisierung der für die Beratung zugrunde liegenden Informationen. Hierdurch lassen sich Risiken vermeiden und sinnvolle Neuentwicklungen finden Beachtung. Auszugsweise entnehmen Sie bitte der beiliegenden Übersicht einige Beispiele der zu beachtenden Mindestanforderungen an den Anbieter. Gerne erläutern wir Ihnen weitergehende Details in einem persönlichen Gespräch.

Natürlich kann das Unternehmen unseren Dienstleistungsauftrag anhand eines Maklerauftrages vollständig an uns delegieren, um somit auch die Betreuung und Interessenvertretung für bereits bestehende Verträge der betrieblichen Altersvorsorge auf uns zu übertragen. Wir vertreten die Interessen unserer Kunden gegenüber sämtlichen Anbietern des Marktes.

Gerne stehen wir für ein persönliches Gespräch zur Entwicklung und Realisierung einer individuellen Strategie für Ihr Unternehmen zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen...

Beispiel 2:

Vorschlag für eine Argumentation im Zuge des Angebots zur Erweiterung der Leistung auf das Firmenversicherungssegment (es bestand zuvor nur eine Zusammenarbeit im Segment der betrieblichen Altersvorsorge oder die Zusammenarbeit beschränkte sich auf das Privatkundengeschäft; auch innerhalb der Empfehlungsansprache über gut positionierte Mitarbeiter einsetzbar):

...Wir bieten unseren Firmenkunden über unsere Risikoanalyse eine Bewertung ihrer bestehenden Versicherungsverträge und ihres Risikomanagements.

Mit zielgenauen Fragen ermitteln wir somit Ihre Motive und den hiermit verbundenen Bedarf. Erfahrungsgemäß lassen sich im Ergebnis bestehende Versicherungslücken lokalisieren und interessante Handlungsalternativen herleiten.

Nach Sichtung der bestehenden Policen bewerten wir diese aus unserer unabhängigen Position und zeigen Ihnen gegebenenfalls vorliegende, existenziell wichtige Deckungslücken und sinnvolle Ergänzungen Ihres Unternehmensschutzes auf. Häufig lokalisieren wir mit unserem Vorgehen Schwachstellen bestehender Versicherungsbedingungen, die in Anbetracht der gegebenen Risikosituation des Unternehmens und des Unternehmers im Schadenfall erhebliche finanzielle Gefahren verursachen können.

[zum Beispiel: zu geringe Versicherungs- und Haftungssummen, ungünstige Selbstbeteiligungsregelungen, Ausschlüsse (zum Beispiel grobe Fahrlässigkeit), D&O, Rechtsschutz (teilweise Firmenvertragsrechtsschutz), Keyman]

Zudem ermitteln wir das insgesamt bestehende Prämiensparnispotential. Erfahrungsgemäß liegt das ganzheitliche Einsparpotential auch in Folge unserer Einkaufsvorteile häufig bei insgesamt 25 % der bisherigen Prämien.

Sie erhalten somit von uns eine transparente Übersicht und sich ergebene Handlungsempfehlungen zu Ihren Firmenversicherungen und können im Anschluss entscheiden, ob Sie unsere Zusammenarbeit erweitern möchten, um somit von unserer Leistung zukünftig noch mehr zu profitieren. Ist das ein faires Angebot?

9. WICHTIGE BEGRIFFE INNERHALB DER RISIKOANALYSE

Begriff	Bedeutung
Weitere Mitversicherungsnehmer	In der Regel kann der Versicherungsschutz auf verbundene Schwester- oder Tochterfirmen ausgedehnt werden. Die Risikokalkulation muss in derartigen Fällen selbstverständlich das Gesamtrisiko berücksichtigen.
Gründungsdatum des Unternehmens	Die Unternehmereigenschaft beginnt mit dem ersten nach außen erkennbaren, auf eine Unternehmertätigkeit gerichteten Tätigwerden, wenn die spätere Ausführung entgeltlicher Leistungen ernsthaft beabsichtigt ist und die Ernsthaftigkeit dieser Absicht durch objektive Merkmale nachgewiesen oder glaubhaft gemacht wird. Spätestens ist die Gründung mit einer Eintragung im Handelsregister oder einem vergleichbaren Rechtsakt (GbR-Vertrag oder Ähnliches) vollzogen.
Betriebsbeschreibung (auch nicht branchenübliche Tätigkeiten):	Versichert ist der im Versicherungsschein bezeichnete Betrieb bzw. die „Eigenschaften, Rechtsverhältnisse oder Tätigkeiten des Versicherungsnehmers“ (§ 1 Abs. 2 der Allgemeinen Haftpflichtversicherungsbedingungen). Für einen ausreichenden Haftpflichtversicherungsschutz kommt es deshalb auf eine korrekte und erschöpfende Beschreibung aller Tätigkeiten, Betriebsarten etc. des versicherten Betriebes an. Ein Fliesenleger ist nicht das Gleiche wie ein Fliesenleger mit zusätzlicher Tätigkeit als Kaminbauer. Die Tätigkeit als Kaminbauer stellt ein zusätzliches Risiko dar, das nur versichert ist, wenn es als versichert bezeichnet wird.
AGB-Anwendung	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (der Verwender) der anderen Vertragspartei (dem Vertragspartner) bei Abschluss eines Vertrages stellt.
Bruttoumsatz nach § 277 HGB	Umsatz abzüglich Umsatzsteuer und Erlösschmälerungen (Skonti, Rabatte, Boni, Treueprämien, Nachlässe, Umsatzvergütungen, zurückgewährte Entgelte, Rücklieferungen, Gutschriften aufgrund von Mängelrügen, Gutschriften für Preisdifferenzen).
Waren- und Materialeinsatz	Der Wert entspricht in der Regel den Kosten, die dadurch entstanden sind, diese Waren/Materialien zu beschaffen. Der Waren- bzw. Materialeinsatz ist identisch mit dem Begriff „Materialverbrauch“ und kann über die Differenz der Inventur-Bestandswerte und dem Gesamtwert der Waren- bzw. Materialeinkäufe (Zugänge) ermittelt werden: Wareneinsatz = Anfangsbestand + Zugang - Endbestand
Rohrertrag	Der Rohertrag, Rohgewinn, Bruttoertrag ist eine betriebswirtschaftliche Kennzahl, die die Differenz zwischen Umsatzerlösen und Waren- bzw. Materialeinsatz darstellt.
Lohn- und Gehaltssumme	Die Bruttolohn- und -Gehaltssumme umfasst die von dem Betrieb geleisteten Löhne und Gehälter deren Beschäftigter vor Abzug der Sozialbeiträge der Arbeitnehmer und der Lohnsteuer entsprechend der Meldung an die Berufsgenossenschaft einschließlich kalkulatorischer Unternehmerlohn (jeweils 20.000,00 EUR für Inhaber, Mitinhaber, geschäftsführenden Gesellschafter).