

Wissenswertes zu Arbeitsabläufen in der täglichen Praxis im Versicherungsvertrieb (Privat- und Personenversicherung wie Serviceorientierte Kundenkommunikation)

Zielgruppe

- **Innendienstkräfte** der afm Direktionen, Geschäftsstellen und sowie die Mitarbeiter der Hauptverwaltung

Lernziele

- Arbeitsprozesse optimieren und effektiv einsetzen können
- Sicherer Umgang bei der Bearbeitung von Standard-Geschäftsvorfällen
- Kommunikation mit Kunden und Versicherern optimieren

Inhalte

Vorsorge

- Vorstellung neuer Produkte aus dem Bereich Biometrie
- Produktneuerungen aus dem Bereich der Biometrie
- Produktneuerungen aus dem Bereich der Krankenversicherung
- Anwendungsempfehlungen für die Praxis

Privat

- Arbeitsteilung bei Angebotserstellung (Vergleich, ServiceCheck, afm Finanzplan)
- SmartAdmin: Grundsätzlicher Prozess bei Neukundenanlagen (Kategorien, Merkmale, Kundengruppe, Kontaktinformationen etc.)
- Prozessabläufe zwischen ID und AD bei Wiedervorlagen (besonders Schäden, Vertragsänderungen)
- Webservice | E-Mail-Vorlagen | Einsatz und Erfahrungsaustausch
- KFZ Antragsprozess | NAFI Online
- Schadenbearbeitung im Allgemeinen

Kommunikation

- Serviceorientierte Kommunikation
- Lösungen für Praxisfälle aus der Kundenkommunikation erarbeiten

Trainer

- Britta Harden, Ringo Wilken

Methode

- Präsentation, Lehrgespräch, Gruppendiskussion

Termin

- 21.05.2025 von 09:30 Uhr bis 16:15 Uhr (330 Minuten WZ)

Organisatorische Hinweise

- keine

Weiterbildungszeit

