

Haben Maklerbetreuer eine Zukunft?

LÖSCHER Coaching | Consulting erarbeitet mit Versicherern und deren Maklerbetreuer neue Ansätze in der Zusammenarbeit mit Vertriebspartner. Dies beginnt mit dem Aufsetzen eines neuen Mindsets und endet in der Umsetzungsbegleitung. So sollen Maklerbetreuer zur Möglich-Machern werden.

Der Erfolg von vielen Maklerbetreuern beruht aktuell auf langjährigen, guten und vertrauensvollen Beziehungen zu ihren Maklern. Sie punkten darüber hinaus mit hoher Fachkompetenz, gutem Produktwissen und persönlichem Service. Das sind Qualitäten, die auch weiterhin gefragt sein werden. Aber reicht das aus, um die Anforderungen und Wünsche der Makler auch zukünftig zu erfüllen? Nein, Maklerbetreuer müssen ihr Rollenverständnis erweitern und ihre Kompetenzen entwickeln können, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

Makler erwarten Lösungen

Zuerst ein Blick auf die aktuelle Situation: Die Veränderungsintensität und -geschwindigkeit in den Versicherungsunternehmen sind mit der aktuellen Pandemie weiter

gestiegen. Dadurch verändern sich auch die Erfolgsfaktoren für Maklerbetriebe, die wachsen und sich weiter entwickeln wollen:

- Beispielsweise sind neue, insbesondere junge, Zielgruppen zu gewinnen und sich auf deren Kommunikationskanälen sichtbar und attraktiv zu positionieren.
- Makler müssen im Wettbewerb mit den Online-Anbietern zu bestehen.
- Die Betriebe müssen für neue Mitarbeiter als attraktive Arbeitgeber wahrgenommen werden.
- Die Prozesse im Maklerunternehmen müssen optimiert werden. Die Digitalisierung sollte vorangetrieben werden, um mehr Zeit für die Beratung und den Vertrieb generiert werden.

Für die Bewältigung dieser Herausforderungen brauchen Mak-

ler die Unterstützung von Produktpartnern und Maklerbetreuern. Leider sind viele Maklerbetreuer noch zu sehr als Produktverkäufer, Service-Partner und Troubleshooter unterwegs. Gute Maklerbetreuung heißt heute nicht mehr, ein neues Produkt vorzustellen und für eine rasche und reibungslose Policierung zu sorgen. Makler haben ohnehin selten einen Produktengpass, der seinen Erfolg verhindern oder erschweren könnte, denn Produkte werden von ihm schon lange als austauschbar wahrgenommen.

Das neue Mindset

Die Maklerbetreuer der neuen Generation werden daher mehr als Produkte, Services und Problemlösungen anbieten müssen. Im Kern geht es darum, wie für die betreuten Makler darüber hinaus gehende Mehrwerte generiert und

die auch überzeugend vermittelt werden. Dies erfordert im ersten Schritt ein anderes Mindset, das heißt, eine andere Sicht und ein anderes Bewusstsein.

Mit dem neuen Mindset betrachten Maklerbetreuer Makler nicht mehr nur als Vertriebspartner, sondern als Unternehmen und Unternehmer sowie als Mensch und Persönlichkeit mit speziellen Herausforderungen und individuellen Wünschen. Im Rahmen eines Projektes, welches LÖSCHER Coaching | Consulting für die Lebensversicherung von 1871 a. G. (LV 1871) durchführte, charakterisieren folgende Fragen dieses neue Mindset:

- Was ist die Vision und was sind Ziele des Maklers?
- Wie kann ich die Erreichung dieser Vision und der Ziele wirksam und nachhaltig unterstützen?
- Wie kann ich den Makler erfolgreicher, sichtbarer, begehrter, glücklicher machen?
- Welche Konzepte und Lösungen sind dafür erforderlich?
- Welche Ressourcen sind zur Realisierung vorhanden? Welche fehlen? Wie und durch wen sind diese lösbar?

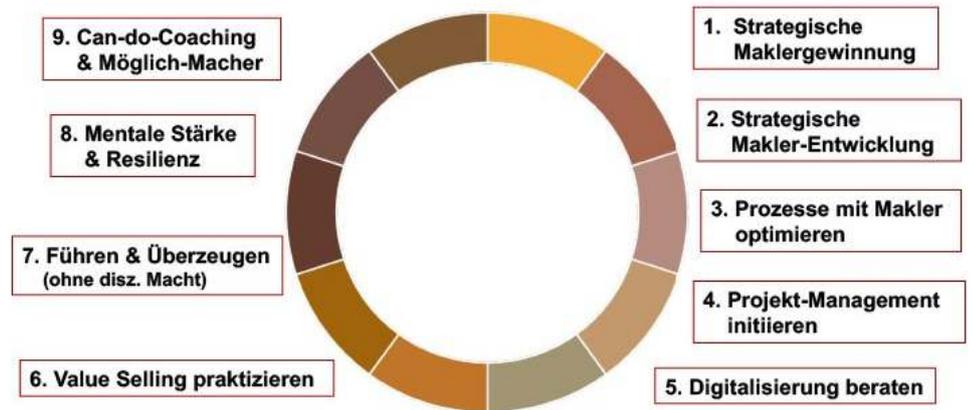
Im zweiten Schritt geht es darum, das bisherige Rollen- und Kompetenzprofil zu erweitern: Vom Maklerbetreuer und Produktanbieter zum strategischen Makler-Entwickler, Business Developer, Prozessoptimierer, Digitalisierungsberater und Möglich-Macher.

Strategische Maklerentwicklung und -gewinnung

Langfristig erfolgreiches Wachstum im Vertrieb erfordert immer auch Multiplikation – heute mit sehr viel höheren Qualitätsmaßstäben als in der Vergangenheit. Das bedeutet für Maklerbetreuer, den aktuellen Bestand an Maklern, neben Umsatz, Ertrag, Stornoquoten, usw. nach folgenden zusätzlichen Kriterien zu analysieren:

- Welcher Makler will sich weiter entwickeln und zum Beispiel auch Mitarbeiter für den Vertrieb einstellen?

Erweitertes Rollen- und Kompetenzprofil für Maklerbetreuer



Maklerbetreuer sollten sich vom Produktanbieter zum Möglich-Macher entwickeln.

Quelle: LÖSCHER Coaching | Consulting

- Wie viele solcher Makler hat der Maklerbetreuer in seiner Betreuung?
- Reicht dieses Potenzial aus, um die zukünftigen Wachstumsziele erreichen zu können?
- Welche neuen Makler müssen in welcher Region akquiriert werden, um die quantitative und qualitative Wachstums-lücke zu schließen. Moderne CRM-Systeme unterstützen diese Analyse.

Prozess optimieren und Digitalisierung beraten

Wenn die Versicherungsunternehmen immer mehr Prozesse digitalisieren, dann bedeutet das für Makler, dass sie diesen Weg irgendwie mitgehen müssen, wenn sie nicht „abgehängt“ werden wollen. Deshalb sollten sie die Prozesse in ihren Unternehmen adäquat digitalisieren, was aber für viele Maklerbetriebe eine echte Herausforderung darstellt. Wie können die Prozesse optimiert werden? Welche Ressourcen, welches Know-how, welche Technik und welche Manpower, sind hierfür notwendig? Macht es Sinn, für eine passgenaue Lösung ein Projekt aufzusetzen und extern begleiten zu lassen? Hier sind die Maklerbetreuer, mit Unterstützung von Experten aus dem eigenen Unternehmen, als Prozessoptimierer und Digitalisierungsberater gefragt. Dazu gehört natürlich auch, dass Maklerbetreuer klar kommunizieren, was sie für diese Leistungen an Umsätzen vom Makler erwarten.

Die Möglich-Macher-Strategie

Die Maklerbetreuer sind und bleiben auch Verkäufer. Im Mittelpunkt der Verkaufstätigkeit steht aber nicht mehr der Verkauf von Produkten, sondern von Konzepten. Gemeinsam mit dem Maklerbetrieb werden zum Beispiel Zielgruppenkonzepte erarbeitet und deren Umsetzung begleitet. Produkte sind dann ein wesentlicher Bestandteil des Konzeptes, werden aber nicht mehr isoliert angeboten, sondern mit dem Value-Selling-Ansatz Teil einer Lösung.

Fazit

Der Maklerbetreuer der neuen Generation ist ein vertrieblicher Consultant, ein Value-Verkäufer sowie ein persönlicher Berater und Coach. Er ermöglicht dem Makler erfolgreicher, sichtbarer, begehrter und glücklicher zu sein. Mit diesem Setting ist der Maklerbetreuer auch zukünftig der zentrale Erfolgsfaktor im Maklervertrieb.

Roland Löscher

Der Experte für Vertrieb und Veränderung berät Unternehmen und coacht Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Sport und Gesellschaft. An der LCC Akademie (LÖSCHER Coaching | Consulting) bildet er Führungskräfte und Verkäufer aus. Weitere Informationen unter: rolandloescher.com

