



Leitfäden: vom Nutzen der anlassbezogenen Beratung

Systematische Beratung erschließt Vermittlern zusätzliches Potenzial und verringert Haftungsrisiken. Der Arbeitskreis Beratungsprozesse (AKBP) hat deshalb für die anlassbezogene Beratung Leitfäden entwickelt. Beispielhaft wird hier der Anlass „Immobilienwerb“ dargestellt.

Welcher Vermittler hat das nicht schon einmal erlebt: Ein Kunde möchte ein Haus bauen und fragt nach einer Wohngebäudeversicherung. Dass er für die Bauzeit auch noch eine Bauleistungs- und eine Bauherrenhaftpflichtversicherung benötigt, leuchtet ihm ein. Dass er auch an die Absicherung seiner Familie mit einer Risikolebensversicherung denken sollte, nimmt er schon eher widerwillig zur Kenntnis. Wenn dann nach intensiver Beratung auch noch Berufsunfähigkeit zur Sprache kommt, entsteht beim Kunden der Eindruck, ihm sollten einfach Versicherungen aufgeschwatzt werden. Seine Bereitschaft, sich weiter beraten zu lassen, sinkt gegen null.

Das Ende vom Lied: Viele wichtige Absicherungsthemen werden nicht angesprochen – mit der Folge, dass

- der Kunde mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht ausreichend abgesichert ist und
- der Vermittler zu wenig Geschäft gemacht hat.

Auftragserklärung vor Beratung

Der Arbeitskreis Beratungsprozesse empfiehlt eine „Auftragserklärung“ vor der eigentlichen Beratung. Erfahrungsgemäß entsteht der Beratungsbedarf des Kunden im Regelfall aus einer ganz konkreten Lebenssituation. Deshalb hat der Arbeitskreis Beratungsleitfäden entwickelt, die auf einzelne Lebenssituationen und damit Beratungsanlässe abstellen. Folgende

Beratungsleitfäden für Privatkunden stehen zur Verfügung:

- Einkommensänderung
- Heirat
- Scheidung/Trennung
- Immobilienwerb
- Nachwuchs
- Umzug
- Urlaub
- Kauf eines Kfz

Weitere Leitfäden sind in Vorbereitung, auch für gewerbliche Versicherungen.

Kundengespräch mit Struktur

Es ist sinnvoll, vor dem Einstieg in die eigentliche Beratung mit dem Kunden zu besprechen, welche Sicherungsbereiche (zum Beispiel Haftungsrisiken, Sachwert- risiken, Todesfallrisiko) berührt werden bzw. inwiefern sein Vermögensaufbau von der aktuellen Situation betroffen sein könnte. Ihm soll dabei vermittelt werden, dass sein Berater professionell auf genau den Anlass eingeht, aus dem der Kunde ihn kontaktiert hat. Am Ende steht der – berechtigte – Eindruck, dass sein Vermittler ihn strukturiert beraten und nichts vergessen hat.

Die Leitfäden behandeln nur jene Aspekte, die beim vorliegenden Anlass relevant sind. So wird beispielsweise beim Anlass „Kauf eines Kfz“ das Risiko Pflegebedürftigkeit selbstverständlich nicht angesprochen. Die Themen sind nach Wichtigkeit – bezogen auf den Beratungsanlass – aufgelistet. In der



Von Michael Salzburg, Mitglied im Lenkungsausschuss des Arbeitskreis Beratungsprozesse

Regel haben Haftungsrisiken die höchste Priorität. Die Absicherung von Sachwerten ist beim Kauf einer Immobilie hoch priorisiert, bei einer Heirat jedoch eher nachrangig.

Zunächst erläutert der Vermittler in wenigen Sätzen, warum es wichtig ist oder in bestimmten Konstellationen sein könnte, sich mit den einzelnen Themen zu befassen. Danach vereinbart er mit dem Kunden, ob dieser eine Beratung sofort, zu einem späteren Termin, durch einen anderen Experten oder überhaupt nicht wünscht. Am Ende ist der gewünschte Beratungsumfang mit dem Kunden gemeinsam festgelegt und bei Bedarf sind Folgetermine vereinbart. Zudem hält der Vermittler fest, auf welche Themen er den Kunden hingewiesen hat, zu denen dieser aber keine Beratung wünscht.

Leitfäden für alle Vermittlertypen

Je nach Tätigkeitsgebiet stehen Leitfäden in Varianten für Versicherungsvermittler, Finanzvermittler sowie Vermittler für Versicherungen und Finanzen bereit. Berät der Vermittler ausschließlich zu Versicherungen oder Finanzen, sind die Ausführungen zum jeweils nicht behandelten Bereich in einem Kundenmerkblatt zusammengefasst – selbstverständlich ohne Beratungsvereinbarung.

Beispiel „Immobilienwerb“

Klingt kompliziert? Ist es aber nicht. Im Folgenden sei beispielhaft der Leitfaden „Immobilienwerb“ vorgestellt. Dort wird eingangs klar formuliert, um was es geht:

Auftrag zur Klärung des Beratungsumfangs anlässlich eines Immobilienwerbs

Sie haben den Wunsch geäußert, sich anlässlich eines Immobilienwerbs von uns beraten zu lassen. Nachfolgend wollen wir mit Ihnen klären, auf welche Bereiche sich die künftige Beratung erstrecken soll.

Darauf folgt der Bereich Risikoabsicherung, beginnend mit Haftungsrisiken:

Haftungsrisiken

Der Eigentümer eines Grundstücks oder Gebäudes haftet unbegrenzt für Gefahren, die von seinem Besitz ausgehen – in bestimmten Fällen vermutet der Gesetzgeber sogar ein Verschulden (§§ 836 ff BGB). Darüber hinaus können spezielle Haftungsrisiken bestehen, zum Beispiel aus dem Betrieb eines Öltanks, einer Photovoltaikanlage oder aus Baumaßnahmen. Diese Risiken sollten unbedingt besprochen, erfasst und abgesichert werden.

Kundenwunsch: Eine Beratung hierzu soll

- aktuell durchgeführt werden
- später durchgeführt werden, möglichst bis _____
- nicht durchgeführt werden, weil _____
- vom Kunden anderweitig beauftragt werden.

Es folgen Sachwertrisiken, Todesfallrisiko, krankheits- oder unfallbedingte Einkommensausfälle, Pflegefallrisiko, Langlebkeitsrisiko und sonstige Risiken sowie gegebenenfalls Vermögensaufbau mit Erläuterungen und Vereinbarungen zu kurz-, mittel- und langfristigen Anlagen/Verbindlichkeiten. Am Ende unterzeichnen Vermittler und Kunde den Beratungsleitfaden. Dieser kann unkompliziert als Bestandteil der späteren Beratungsdokumentation dienen.

Serie zur strukturierten Beratung

Im zweimonatlichen Rhythmus stellt der Arbeitskreis Beratungsprozesse in AssCompact Beratungshilfen für Vermittler vor. Weitere Informationen: www.beratungsprozesse.de

Methode mit Methode

Wenn Vermittler diese Leitfäden in der Beratung einsetzen, bedeutet das zunächst einmal, noch ein Formular mehr ausfüllen zu müssen. Erfahrungsgemäß führen die klare Struktur und die Standardisierung des Beratungsprozesses aber letztlich sogar zu einer Zeiterparnis. Und es gibt noch einen ganz wesentlichen Nutzen: Dieser strukturierte Prozess verhindert, dass relevante Themen aus Bequemlichkeit, Ablenkung oder schlicht wegen einer Verweigerungshaltung des Kunden nicht angesprochen werden. Davon profitieren insbesondere jene Vermittlerbetriebe, in denen Berater arbeiten, die auch außerhalb ihrer Kernkompetenz liegende Bereiche thematisieren sollen, wie der Komposit-Spezialist die Todesfallabsicherung oder ein Personenversicherungsspezialist die Haftungsrisiken. Sind alle Themen behandelt, führt das automatisch zu weniger Haftungsrisiken und gleichzeitig mehr Geschäft.

Ein Praxistipp zum Schluss: Vermittler sollten sich bei der Auftragsklärung nicht verleiten lassen, in die Beratung zu Einzelthemen abzuschweifen – länger als zehn Minuten bis maximal eine Viertelstunde sollte nicht benötigt werden: Sonst verpufft der Effekt der Methode. ■