

Dieser Newsletter des BWL-Studiengangs "**Versicherung - Versicherungsvertrieb und Finanzberatung**" der Berufsakademie Heidenheim ist in erster Linie für Duale Partner, Dozenten und Studenten bestimmt. Weitere Interessenten sind als Leser willkommen.

Wir präsentieren Ihnen in diesem Newsletter folgende Themen:

<b>Aus der Branche .....</b>	<b>1</b>
1. Vertrieb im Würgegriff.....	1
2. Selbstmarketing - professionell gemacht .....	2
3. Vermittlerrecht praktisch.....	2
<b>In eigener Sache .....</b>	<b>2</b>
4. Vorlesungsreihe „Vermittlerhaftungsrisiken vermeiden“.....	2
5. Partnerkonferenz diskutiert Möglichkeiten der Bewerber-Akquise .....	3
<b>Unsere Ausbildungspartner und ihre Studierenden</b>	<b>4</b>
6. Schumacher OHG, Gaildorf .....	4
<b>Unsere Lehrbeauftragten .....</b>	<b>4</b>
7. Rudolf Dirr, Lehrbeauftragter im Fach „Krankenversicherung“ .....	4

**Impressum:**

<http://www.ba-heidenheim.de/uploads/media/nl-0805.pdf>

Redaktion:

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

ott@ba-heidenheim.de

Tel. +49 (7321) 38-1912

<http://www.experten.de/NET/website/159592.website>

Herausgeber (V. i. S. d. P.):

Berufsakademie Heidenheim

BWL-Studiengang Versicherung –

Versicherungsvertrieb und Finanzberatung

Schmelzofenvorstadt 33/2

89520 Heidenheim

Fax. +49 (7321) 38-1915

<http://www.ba-heidenheim.de/vers>

Hat Ihnen dieser Newsletter gefallen?

Waren die Themen für Sie interessant?

Wussten Sie die News bereits? Wenn ja: Welche?

Sollen wir den Newsletter auch an KollegInnen aus Ihrem Unternehmen weitergeben?

Möchten Sie selbst eigene Informationen an die anderen Empfänger (Makler, Vertriebs- bzw. Personalverantwortliche in Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen bzw. deren Vertriebsstrukturen) weitergeben? Dann beziehen Sie uns doch in Ihren eigenen Newsletter-Versand ein.

Wollen Sie den Newsletter abbestellen?

Wir freuen uns über Ihr Feedback an

<mailto:versicherung@ba-heidenheim.de>

**Editorial**

**Übersättigt**

*Die Stimmung in der Vermittlerschaft - ob AO, Agentur oder Makler - pendelt im Moment zwischen Resignation und Trotz. Die einen bekommen Panik und flüchten sich unter Haftungs- oder Gesellschaftsdächer; die anderen geben auf oder tun zumindest nichts dagegen, dass sie von ihren Gesellschaften aufgegeben werden. Wieder andere enteignen sich selbst, indem sie ihr Vermögen dadurch vor Haftungsrisiken schützen wollen, dass sie es auf Ehefrau oder Kinder übertragen. Andere wiederum nehmen es locker und lassen es mal darauf ankommen. Allen ist jedoch eines gemeinsam: Sie können es nicht mehr hören, welche Risiken ihr Beruf mit sich bringt, sie sind der vielen Ratschläge überdrüssig. Sie sind übersättigt mit Informationen, wie und warum sie das, was sie bisher immer gemacht haben und was auch immer funktioniert hat, jetzt anders machen sollen. Sie igeln sich ein, werden depressiv und verlieren den vertrieblichen Biss.*

*Gott sei Dank gibt es noch zwei Gruppen von Vermittlern, die sich nach wie vor voll auf ihren eigentlichen Job konzentrieren: Kunden gut zu bedienen und damit gutes Geld zu verdienen. Dies sind zum einen diejenigen, die schon immer so vorgegangen sind, wie es sich die Macher von VVG, VersVermG, MiFID etc. vorgestellt haben. Und dies sind zum anderen diejenigen, die sich so viel an rechtlicher, produktbezogener und vertrieblicher Kompetenz angeeignet oder ins eigene Haus geholt haben, dass sie sich den geänderten Vertriebsbedingungen problemlos anpassen können.*

*Die Vertreter der beiden letztgenannten Gruppen erkennt man übrigens sehr leicht: Es sind diejenigen, die zwar fleißig Seminare, Informationsveranstaltungen, Schulungen und Konferenzen besuchen, dort aber nicht schimpfen und sich selbst bedauern, sondern sehr entspannt wirken. Trotz oder wegen der Situation?*

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

**Aus der Branche**

**1. Vertrieb im Würgegriff**

Der Druck auf den Vertrieb wird weiter steigen: Die gesetzlichen Rahmenbedingungen befinden sich im Umbruch und führen zu einer verschärften Haftung. Der gestiegene administrative Aufwand sorgt dafür, dass Vermittler immer weniger Zeit für aktive Akquise haben. Dies und insbesondere die Kostentransparenz wird eine ähnliche Marktberreinigung im Vertrieb zur Konsequenz haben, wie in den skandinavischen Ländern, die diese gesetzlichen Umbrüche bereits vor einiger Zeit schon durchgemacht haben.

Diese Prognose belegte Dr. Frank Grund, Vorstandsvorsitzender der Basler Versicherungen, auf der Jahrsversammlung 2008 des VVG Verband der Assekuranz-

Führungskräfte im April eindrucksvoll mit Zahlen: In unseren skandinavischen Nachbarländern, wo Provisionszahlungen von Versicherern zum Teil schon verboten sind, habe sich der Trend zur Honorarberatung bereits durchgesetzt.

Dr. Grund sah dennoch für Vermittler keinen generellen Anlass zum Pessimismus; ein gut qualifizierter Vermittler könne mit Selbstbewusstsein durchaus ein angemessenes Honorar einfordern. Die anderen Vermittler allerdings müssten den Markt verlassen; beispielsweise in Dänemark, wo die gesetzliche Umstellung auf die Honorarberatung zum 01. Januar 2006 erfolgte, sei - wie zuvor bereits in Finnland - die Anzahl der Makler um rund 50% zurück gegangen.

Der Trend, so Dr. Grund, gehe eindeutig zu „Klasse statt Masse“ und „Qualität statt Quantität“. In diesen Entwicklungen sah er jede Menge Chancen, den eigenen Vertrieb und dabei insbesondere die Ausschließlichkeit zu stärken. Letztere könne geradezu zum Innovationsmotor werden, wenn sie ein paar Dinge beachte:

- Zunächst geht es darum, eine zielgruppen- und kundenspezifischere Ansprache der Kunden zu erreichen. Den Schlüssel dazu sieht er in qualitativ hochwertigen und aussagekräftigen Kundendaten und geeigneten Kundenwert-Strategien.
- Dann müssen die Kunden zukünftig bedarfsfeldgetrieben bzw. ganzheitlich statt zufallsgeprägt und rein produktorientiert beraten werden.
- Die Vergütungssysteme müssen neu ausgerichtet werden. Dazu dienen Vermittlerwertmodelle, die gute Kundenansprache und -Beratung belohnen.
- Weiter geht es darum, qualitativ wertvolles Personal für die Ausschließlichkeit zu gewinnen. Die Attraktivität für Neueinsteiger muss durch Personalentwicklungs-Modelle sichergestellt werden.

## 2. Selbstmarketing - professionell gemacht

Einfach verkaufen und systematisch Kunden aufzubauen ist eines der Hauptthemen von Vermittlern. Einige neue Ansätze hierzu stellt Peter Arndt auf seiner Internetseite mit dem Live-Mitschnitt einer 40-minütigen Onlineschulung kostenlos zur Verfügung. Ein Arbeitsbuch zum Ausdrucken für persönliche Notizen ergänzt das Downloadangebot.

<http://www.arckas.de/movies/clip1/clip1.html>

## 3. Vermittlerrecht praktisch

An dieser Stelle beantwortet Rechtsanwalt Dr. Johannes Fiala, Lehrbeauftragter im Studiengang, Ihre Fragen. Fragen können Sie stellen über eine Mail an <mailto:ott@ba-heidenheim.de>.

**„Haftungsrisiken lauern überall. Welche gehören zu den häufigsten, welche zu den am meisten existenzbedrohenden?“**

Die Antwort darauf ist immer eine Momentaufnahme; Haftungsrisiken tauchen auf, werden bekannt und werden dann natürlich auch vermieden - von manchen, die sich im Vermittler- bzw. Haftungsrecht auskennen, schneller, von anderen langsamer. Für manche der Langsameren war es in der Vergangenheit auch schon mal zu spät.

Aktuell wird beispielsweise diskutiert, dass es bei britischen Lebensversicherungen für deutsche Kunden ein "Smoothing", die "Marktpreisanpassung", sowie einen "Fälligkeitsbonus" gibt. Leider unterfallen die Verträge deutscher Kunden dem deutschen VVG, welches derartige Begriffe gar nicht kennt. So kommt es immer wieder vor, dass gekündigte britische Policen vom Versicherer "britisch" abgerechnet werden - dem Kunden aber zusätzliches Geld nach deutschem VVG zusteht.

Ein anderes Beispiel ist die eigene VSH-Deckung: Viele Vermittler erfahren erst im Haftungsfall, dass sie entweder erhebliche Deckungslücken in der marktüblichen VSH-Deckung "mitbekommen" haben, oder wegen Verstoß gegen grundlegende Rechtspflichten eines Maklers keine Deckung vom Versicherer erhalten. Insbesondere auf der Internetseite <http://www.suega.de/bgh.htm> hat ein Makler zentrale Kernpflichten hübsch zusammengefasst: Die Praxis zeigt, dass Kunden immer wieder vom Makler über seine Korrespondenz mit Versicherern nicht unverzüglich informiert werden - ein idealer Aufhänger für den Kunden, später den Makler in die Haftung zu nehmen.

## In eigener Sache

### 4. Vorlesungsreihe „Vermittlerhaftungsrisiken vermeiden“

Im Rahmen unseren Vorlesungsreihen "Vermittlerhaftungsrisiken vermeiden" sind derzeit wieder ausgewiesene Experten der Branche bei uns zu Gast. Im Mai und Juni 2008 stehen Haftungsrisiken in der Altersvorsorge-Beratung im Mittelpunkt, im August und September Haftungsrisiken in der Krankenversicherungs-Beratung.

Ein besonderes Highlight der laufenden Vorlesungsreihe war sicherlich am 23. Mai die Vorlesung von **Bernd W. Klöckner**<sup>®</sup>: Er beklagte, dass viele Finanzberater



aus "Angst vor der großen Zahl" ihren Kunden Rentenlücken nicht aufzeigen wollen oder auch aus Unvermögen nicht können. Er zeigte den anwesenden Studenten des Studiengangs Versicherungsvertrieb und Finanzberatung sowie externen Gästen eindrucksvoll, wie mit Hilfe eines geeigneten Finanzrechners dem Kunden jegliche Frage nach Zinsen, Renditen und Finanzierungslücken schnell und korrekt beantwortet werden kann. Und er gab Argumentations-Tipps, wie dem Kunden sein Altersvorsorgebedarf auch wirksam aufgezeigt werden kann - zu dessen Vorteil und zum Vorteil des Vermittlers.

Auch im folgenden Vorlesungs-Zyklus im August und September werden zur Vermeidung von **Haftungsrisiken in der Krankenversicherungsberatung** wieder von interessanten Referenten interessante Themen angeboten: Risikoabdeckung bei Schwer- und Schwerstkranken, Profilierung im ambulanten Gesundheitswesen, Beratungsfehler in den Versicherungsbedingungen oder Haftungsrisiken bei Antragsmodellen, Nachmeldepflichten, Gesundheitserklärung, Leistungsausschlüssen, Risikozuschlägen und Änderung der Versicherungssumme.

Sie sind herzlich eingeladen, an den Vorlesungen teilzunehmen. Bitte sprechen Sie auch interessierte Vermittler aus Ihrem privaten und beruflichen Umfeld auf diese Vorlesungsreihe an, bei der hoch qualifizierte Referenten vortragen und die Teilnahme dennoch kostenlos ist.

Bei Interesse sind wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich möglichst frühzeitig anmelden.

<http://www.ba-heidenheim.de/fileadmin/studiengaenge/wirtschaft/versicherung/Medienspiegel0805-pm-kloeckner.doc>

<http://www.ba-heidenheim.de/uploads/media/vorlesungsreihe-07-2.pdf>

<http://www.ba-heidenheim.de/uploads/media/vorlesungsreihe-07-3.pdf>

## 5. Partnerkonferenz diskutiert Möglichkeiten der Bewerber-Akquise

Am 17. April fand die 2. „Partnerkonferenz Versicherung“ statt. In der Diskussionsrunde am Vormittag wurde u.a. über Möglichkeiten diskutiert, wie Ausbildungsbetriebe **an geeignete Studienbewerber herankommen** können.

Prof. Dr. Ott stellte dabei seine positiven Erfahrungen mit **Veranstaltungen in Schulen** vor, bei denen Ausbildungsbetriebe und BA gemeinsam Studium, Ausbildung und Berufsbild präsentieren. Prof. Ott wies darauf hin, dass diese Veranstaltungen vom Betrieb initiiert werden sollten; er würde dann den BA-Teil übernehmen.

Ott berichtete auch über positive Erfahrungen mit einem **Messeauftritt** auf der Ulmer Bildungsmesse im Februar. Auf einem Gemeinschaftsstand der regionalen Versicherungsbranche wurde den anwesenden 35.000 Schülern und Eltern das Berufsbild des Vermittlers präsentiert.



Ott wies darauf hin, dass man auch diejenigen nicht vergessen sollte, die einen großen Einfluss auf die Studienentscheidung junger Menschen haben: Deren Eltern und Großeltern - die gleichzeitig zu den Kunden eines Ausbildungsbetriebes gehören. **Hinweise in Kundenveranstaltungen, in Firmenzeitschriften oder Informationsbroschüren** auf die Vorteile einer solchen Studienalternative erreichen viele dieser „Meinungsführer“. Frank Leoff, Geschäftsführer des Heidenheimer Maklerunternehmens LEOFF Finanzstrategen, bestätigte dabei spontan den Erfolg einer solchen Maßnahme: Aufgrund einer Veröffentlichung in seiner Kundenzeitschrift habe er eine Reihe von Anfragen hochkarätiger Interessenten erhalten. **Bitte wenden Sie sich also an die Studiengangsleitung; wir schicken Ihnen dann eine entsprechende Textvorlage.**

Anschließend an die Diskussion referierte Frank Leoff zum Thema **Empfehlungsmanagement**. Er präsentierte eine Vielzahl an Ideen, wie man neue Kunden durch Empfehlungen bisheriger Kunden erhält - indem diese Kunden „Kunde tun über die Leistung des Unternehmens“. Sein Credo war daher auch, nicht Käufer im Fokus zu haben, sondern Kunden. Diese solle man durch ein hohes Leistungs- und Service-Niveau zufrieden stellen und dann aber auch selbstbewusst und offensiv zu Empfehlungsgebern zu machen. Schließlich, so Leoff, sei eine Empfehlung ja etwas Positives für den Empfehlungsgeber und den Empfohlenen; es sei also nicht angebracht, dass man als Empfehlungs-Bittsteller auftrete.

Anschließend an diesen Vortrag begrüßte der Heidenheimer **Oberbürgermeister Bernhard Ilg** die Teilnehmer. Er wies auf die Bedeutung der BA hin und unterstrich, wie wichtig es sei, jungen Leuten das „richtige„Berufsbild des Vermittlers darzustellen.

Formular: Mitwirkung bei Schulveranstaltungen:

<http://www.ba-heidenheim.de/uploads/media/formular-mitwirkungschulen.doc>

Präsentationen:

<http://www.ba-heidenheim.de/fileadmin/studiengaenge/wirtschaft/versicherung/Vortraege/partnerkonferenz08-ott.pdf>

<http://www.ba-heidenheim.de/fileadmin/studiengaenge/wirtschaft/versicherung/Vortraege/partnerkonferenz08-leoff.pdf>

## Unsere Ausbildungspartner und ihre Studierenden

### 6. Schumacher OHG, Gaildorf

Die Schumacher OHG in Gaildorf kann auf eine bis in das Jahr 1965 zurückreichende, erfolgreiche Firmengeschichte zurückblicken. Als Generalvertretung der Allianz bietet sie ihren Kunden sämtliche Produkte im Bereich der Versicherungs- und Finanzdienstleistung.



Traditioneller Tätigkeitsschwerpunkt ist die bedarfsgerechte Beratung mittelständischer und kleiner Unternehmen. Aber auch Privatkunden schätzen die langjährige Erfahrung in sämtlichen Bereichen der Versicherung, der Altersvorsorge, der Geldanlage und der Finanzierung. Im Vordergrund steht dabei der Servicegedanke: Kompetente und individuelle Beratung, eine umfassende Betreuung und jederzeit ein offenes Ohr für die Belange der Kunden.

Seit vielen Jahren engagiert sich die Schumacher OHG im Bereich der Ausbildung junger Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Nur durch eine seriöse und qualitativ hochwertige Beratungsleistung kann nach ihrer Ansicht eine langfristige Kundenbindung bestehen bzw. entstehen; das wiederum verlangt entsprechend kompetentes und motiviertes Personal.



*Martin Schumacher (links) und Andreas Walz: „Durch das Angebot des Studiengangs Versicherungsvertrieb und Finanzberatung unterstützt uns die BA Heidenheim in herausragender Weise, qualifizierte Nachwuchskräfte auszubilden.“*

Seit Oktober 2007 ist Sven Rüge BA-Student bei der Schumacher OHG. „Von dem Dualen System des Studiengangs bin ich begeistert, der Mix aus Theorie und Praxis ist optimal. Ich bin der Überzeugung, dass eine seriöse und auf den Kunden abgestimmte individuelle Beratung zu einer langjährigen Kundenbindung führt. Diese Beratungsleistung kann nur mit dem entsprechenden Fachwissen durchgeführt werden. Auch das im Studiengang vermittelte grundlegende betriebswirtschaftliche Wissen ermöglicht die Umsetzung neuer kundenbezogener Prozesse und Serviceleistungen in der eigenen Agentur.“



## Unsere Lehrbeauftragten

### 7. Rudolf Dirr, Lehrbeauftragter im Fach „Krankenversicherung“

Ausgewiesener Fachexperte und erfolgreicher Makler in einem sehr schwierigen Kundensegment, und das in einer hart umkämpften Sparte; das allein sind schon ideale Voraussetzungen für einen Lehrauftrag im Studiengang Versicherung. Wenn dann auch noch eine überdurchschnittlich gute Beurteilung durch die Studierenden hinzukommt („sehr netter, kompetenter Dozent, sehr viel Praxisbezug, sehr kompetent“), dann handelt es sich um Rudolf Dirr - der auch selbst Spaß am Unterrichten hat: „Die Vorlesungen an der BA“, so Dirr, „bereiten Freude, da die Studenten sehr aufgeschlossen und wissensdurstig sind. Da macht die Vermittlung von Erfahrung und Fachwissen sehr viel Spaß“. Dir hat bereits im ersten Kurs 2006 des Studiengangs das Fach „Krankenversicherung“ als Lehrbeauftragter übernommen und wird dies auch beim Folgekurs 2007 übernehmen - dieses Mal sogar zusammen mit dem Fach „Unfallversicherung“.



Dirr (46) ist seit 1983 im Versicherungsaufendienst tätig. Zunächst bei der DVAG, wechselte er 1986 als Orgaleiter zur Karlsruher Versicherung AG. Ab 1988 war er zunächst als Maklerbetreuer und ab 1990 als Ärztebeauftragter in Bayern für die Inter Krankenversicherung aG tätig; sein Schwerpunkt lag in der Vermittlung von PKV-Produkten. Ab 1991 führte Dirr im Auftrag des Vorstandes der Inter Krankenversicherung aG in fast allen Krankenhäusern in Sachsen und Brandenburg Infoveranstaltungen über PKV und Arzthaftungsrecht durch; dabei bestand die Aufgabe auch darin, in diesen zwei neuen Bundesländern neben Bayern eine Ärzteorganisation aufzubauen. Der Großteil der Ärzte in Sachsen und Brandenburg ist seither bei der Inter Krankenversicherung aG versichert. 1992 schloss er einen Gruppenvertrag mit der Landesärztekammer Brandenburg. 1994 erhielt er die Leitung der Filialdirektion Nürnberg. Seit 1998 war er als Landesdirektor der Inter Krankenversicherung zuständig für den Ärztevertrieb in NRW, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Baden-Württemberg und Bayern.

1999 wechselte Dirr als Filialdirektor zur Central Krankenversicherung. Aufgabenschwerpunkte hierbei waren der Ausbau der hauptberuflichen Organisation sowie die Führung und Ausbildung der Krankenversicherungsbetreuer für Makler, die Deutsche Vermögensberatung und Konzernpartner. Seit 2004 ist er als Versicherungsmakler mit Schwerpunkt private Krankenversicherung tätig. Zudem ist er seit 1994 Prüfer für den Versicherungsfachmann bei der IHK Nürnberg, Bayreuth und Coburg.