

Die Zukunft ist digital – und persönlich

An Remote Selling kommt auch die Finanz- und Versicherungsbranche nicht mehr vorbei. Warum die Krise eine große Chance ist und worin die Vorteile von Online-Beratung liegen, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Finanz- und Versicherungsdienstleister haben sich bisher mit der Digitalisierung ihrer Angebote schwergetan. Bis das passierte, was vermutlich keiner von uns auf dem Schirm hatte: Die Corona-Krise hat unser privates und berufliches Leben nachhaltig auf den Kopf gestellt – und der Digitalisierung einen ordentlichen Schubs verpasst. Im Zuge von Lock-down und Kontaktverbot waren Versicherer und Finanzdienstleister plötzlich gezwungen, sich mit digitalen Kommunikations- und Vertriebskanälen auseinanderzusetzen.

Blick nach vorn und Chancen nutzen

Natürlich gibt es längst große Anbieter, bei denen Kunden Produkte wie eine Haftpflicht- oder Kfz-Versicherung online abschließen oder mit wenigen Klicks ihr Geld anlegen können. Darüber hinaus hat sich in Sachen Online-Angebote allerdings wenig getan. Vor allem, weil komplexe und beratungsintensive Produkte – wie Altersvorsorge, Lebensversicherung und Co. – aus Sicht von Finanz- und Versicherungsdienstleistern nach wie vor ein persönliches Gespräch benötigen. Ein Angebot, das die Kunden bisher gerne angenommen haben – doch wie sieht es unter den aktuellen Bedingungen aus?

Auch wenn die Kontaktbeschränkungen gelockert wurden, sind wir noch weit von einer Normalität entfernt, wie wir sie bisher kannten. Und keiner weiß, ob es überhaupt je wieder so sein wird. Aus diesem Grund ist es höchste Zeit für einen Plan C: Persönliche und individuelle Kundenberatung, ohne Anfahrt, zeitlich flexibel und vor allem sicher. Denn der Bedarf der Zielgruppe ist da: Google-Suchanfragen zu Stichworten wie „Lebensversicherung“, „sichere Geldanlage“ und „Zusatzkrankenversicherung“ sind in den letzten Monaten signifikant gestiegen. Umso wichtiger ist es für Makler und Vermittler, für ihre Kunden erreichbar zu sein und sie bei ihrem veränderten Bedarf zu beraten. Gerade jetzt können Anbieter mit größtmöglicher Flexibilität punkten, die Interessenten auch Termine zu Randzeiten ermöglichen und eine Vertragsunterschrift ohne Hin-



Martin Limbeck, Inhaber der Limbeck® Group

und Herschicken von Unterlagen und ohne persönlichen Termin ermöglichen. Der Schlüssel zum Erfolg: Online-Beratung.

Sicherheit geben – mit Online Beratung

Eine Online-Beratung kann ganz einfach über das Internet geführt werden. Die notwendigen technischen Voraussetzungen sind kein Hexenwerk: Im Grunde genommen reichen ein PC oder ein Laptop, eine Webcam, eine stabile Internetleitung und Kopfhörer bzw. ein Headset. Anbieter für Videotelefonie gibt es jede Menge – und inzwischen auch einige, die speziell auf die Bedürfnisse von Maklern und Vermittlern ausgerichtet sind. Sie können Ihren Kunden nicht nur sehen und quasi von Angesicht zu Angesicht mit ihm reden, sondern gleichzeitig auch Dokumente über die Chatfunktion senden, via Screensharing eine Präsentation zu Ihrem Angebot zeigen und Verträge mit einer speziellen App auf dem Smartphone rechtsgültig unterzeichnen. Für den Anfang tut es jedoch auch Zoom oder Teams.

Fazit

Natürlich braucht es etwas Zeit, um sich an das neue Setting zu gewöhnen. Doch es gibt keinen Grund, davor zurückzusehen. Die Durchführung ist kinderleicht und die Vorteile überwiegen bei weitem. Und auch eine digitale Beratung ist und bleibt immer noch ein Gespräch zwischen zwei Menschen. Ihre Kunden werden nicht bei Ihnen kaufen, weil Sie die besten Online-Tools haben – sondern weil sie Sie als verlässlichen Partner auf Augenhöhe empfinden. Gute Verkäuferskills und Menschlichkeit zählen gerade in digitalen Zeiten mehr denn je.

www.limbeckgroup.com

Zum Autor

Martin Limbeck ist Inhaber der Limbeck® Group und einer der führenden Experten zum Thema Sales und Sales Leadership in Europa. Der Blended-Learning-Fachmann und vierfache Bestseller-Autor hat es sich zur Aufgabe gemacht, gemeinsam mit seinem Team Unternehmen dabei zu unterstützen, ihren Vertrieb auf den Punkt zu bringen. Das Motto der Limbeck® Group: Vertrieb. Macht. Zukunft.
