

## Makler suchen verzweifelt nach Umsatz: die Lösung

**Der jüngst publizierte Artikel in der Financial Times Deutschland (Anne-Christin Gröger , Friederike Krieger : Knauserige Versicherung: Makler suchen verzweifelt nach Umsatz, vom 5. Juli 2011) macht deutlich, dass die bisherigen Abrechnungsmodelle vieler Makler mit ihren Industriekunden weder dort auf Gegenliebe stoßen noch den eigenen wirtschaftlichen Interessen dienen.**

Der jüngst publizierte Artikel in der Financial Times Deutschland (Anne-Christin Gröger , Friederike Krieger : Knauserige Versicherung: Makler suchen verzweifelt nach Umsatz, vom 5. Juli 2011) macht deutlich, dass die bisherigen Abrechnungsmodelle vieler Makler mit ihren Industriekunden weder dort auf Gegenliebe stoßen noch den eigenen wirtschaftlichen Interessen dienen.

In Zeiten nachgebender Versicherungsprämien im Markt sinken auch die Courtagen für den Makler. Ist eine festes Honorar vereinbart, kommt der Makler ebenfalls wirtschaftlich unter Druck, wenn ein hohes Schadensaufkommen reguliert oder mit Versicherern um Zahlungen für den Versicherungsnehmer gerungen werden muss.

Es wird für Makler notwendig, dieses Dilemma mit einer für den Kunden nachvollziehbaren Kalkulation seiner Dienstleistungen zu lösen. Auch wenn dies von der bisherigen Praxis abweicht und noch nicht sicher gehandhabt werden kann, so gibt es einen Weg zu mehr Kosten-Transparenz für den Kunden und wirtschaftlicher Sicherheit für den Makler.

Makler werden umdenken müssen, ihre Leistungen transparenter machen und den Mehrwert für den Kunden darstellen - so die Aussage von Florian Karle, Geschäftsführer beim Makler Südvers. Der Weg dorthin führt über 2 Stationen:

### **1. Serviceleistungen des Maklers als Dienstleistungs-Produkte darstellen**

Die vielfältigen Serviceleistungen lassen sich kategorisieren und ihre Inhalte präzise beschreiben. Diese sind entlang des Lebenszyklus eines Kunden abhängig vom gewählten Leistungsumfang und sicherlich auch von der Betriebsgröße. Kunden können nachvollziehen, dass z.B. der Erwerb eines weiteren Unternehmens oder die Erweiterung von Betriebsstätten die fachlichen Kompetenzen eines Maklers erfordern, um den erweiterten Versicherungsbedarf kundengerecht abzudecken. Ein nachvollziehbares Honorar genau für diesen zusätzlichen Aufwand verbunden mit einer courtagefreien Versicherungsprämie dürfte vom Kunden als leistungsgerecht verstanden werden.

### **2. Wie Honorare für Makler-Dienstleistungen abgeleitet werden**

Mit den betriebswirtschaftlichen Daten einer detaillierten GuV und der für Kunden erbrachten Dienstleistungen lassen sich mit den Methoden des RapidBusinessModelings die Kosten der Dienstleistungen so genau bestimmen, dass die Kundenkalkulation keine Probleme bereitet und auf einer validen Grundlage steht.

Es werden die notwendigen Abwicklungsprozesse dokumentiert und bei dieser Gelegenheit auch gleich verschlankt. Dabei sind durchschnittlich 30% Zeitersparnis möglich. Dies gilt nicht nur in Richtung des Kunden, sondern auch in Richtung der Versicherer. Eine saubere Prozessabstimmung vermeidet hier unnötige Doppelarbeit. Übernimmt ein Makler Aufgaben des Versicherers, ist diese auch angemessen zu vergüten. Ein enger Informationsaustausch zwischen Makler und Versicherer bietet noch ein großes Potenzial für Kosteneinsparungen, die dem Industriekunden zugute kommen und die Wettbewerbsfähigkeit des Maklers stärken.

Der Makler wird zukünftig einen intensiveren Dialog mit seinem Kunden führen, um seine Dienstleistungen - fair kalkuliert - zu präsentieren und eine gute Kundenbetreuung zu gewährleisten. Hoher Kundennutzen entsteht, wenn ein genau passender Service mit attraktiven Versicherungsprämien kombiniert wird. Dieser wird dann nicht zu Lasten des Maklers erbracht, sondern kann effizient und mit hoher Qualität umgesetzt einen wichtigen Beitrag zur Kundenbindung leisten.

Wie Gewerbe- und Industriemakler mit ihren Dienstleistungsprodukten ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken und aktiv vermarkten, kann mit einem ersten Check der Makler-Service-Potenziale unter <http://www.lintea.de/info/kontakt> abgerufen werden.

Lintea Unternehmensberatung  
Dipl.-Ing. Michael Wentzke  
Rootsoll 32  
22397 Hamburg

Tel. 040/60847746  
Fax 040/60847745

Webseite: [www.lintea.de](http://www.lintea.de)

