

Beratungsqualität rund um die VSH-Versicherung für Vermittler ist messbar

Die Frage, ob Beratungsqualität im Zusammenhang mit der Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung (VSH) objektiv messbar ist, ist auf den ersten Blick nur schwer zu beantworten. Dazu ist Beratungsqualität zunächst einmal zu definieren. Danach ist abzugleichen, ob der Berater das Ziel tatsächlich erreicht hat.

Die Frage, ob Beratungsqualität im Zusammenhang mit der Vermögensschadenhaftpflicht-Versicherung (VSH) objektiv messbar ist, ist auf den ersten Blick nur schwer zu beantworten. Dazu ist Beratungsqualität zunächst einmal zu definieren. Danach ist abzugleichen, ob der Berater das Ziel tatsächlich erreicht hat. Das Ziel der Beratung kann nur sein, dass der Kunde, in unserem Fall der Vermittler, der sich für eine eigene VSH-Versicherung entscheidet, seine Risikosituation umfassend kennt, die notwendigen Informationen verstanden hat und seine Entscheidung auf Basis dieser Informationen korrekt treffen kann.

Zunächst einmal, was ist Qualität? In Wikipedia lassen sich dazu unter dem Stichwort „Dienstleistungsqualität“ diese Kriterien finden:

- Competence (Kompetenz)
- Courtesy (Höflichkeit)
- Credibility (Glaubwürdigkeit)
- Security (Sicherheit)
- Access (Kontaktbequemlichkeit)
- Communication (Kommunikation)
- Understanding (Verständnis)
- Tangibles (Materielles Umfeld)
- Reliability (Zuverlässigkeit)
- Responsiveness (Entgegenkommen, Ansprechbarkeit)

Da wir es bei der Beratung zum Thema einer VSH-Deckung mit einer Dienstleistung zu tun haben, gelten also genau diese Kriterien. Wobei Kriterien wie Höflichkeit, Kontaktbequemlichkeit, Kommunikation oder Ansprechbarkeit normalerweise Selbstverständlichkeiten im Rahmen einer Dienstleistung sind.

Aus den gemachten Erfahrungen während der Recherche zu dieser Artikelserie heraus lohnt sich trotzdem ein kurzer Blick auf diese Selbstverständlichkeiten. Angesprochen und um Informationen gebeten wurden eine Reihe von VSH-Konzeptanbietern und VSH-Spezial Makler. Nur drei haben ausreichend schnell geantwortet, nur einer hat bereitwillig umfangreiche Informationen bereitgestellt. Alle anderen haben sich zurückgehalten oder gar nicht geantwortet. Das Kommunikationsverhalten und die Ansprechbarkeit waren also nicht bei allen angefragten Spezialisten auf dem erwarteten Niveau eines Dienstleisters. Für den Vermittler, der seine VSH-Deckung über einen solchen Spezialisten besorgen lässt, ist jedoch ein positives Kommunikationsverhalten und eine gute Ansprechbarkeit von entscheidender Bedeutung. Das gilt sowohl objektiv auf die Sache bezogen, als auch subjektiv vom Gefühl des „gut Aufgehobenseins“ her.

Das Kriterium der Sicherheit hat in diesem Reigen sowohl eine Verbindung zum Verständnis, als

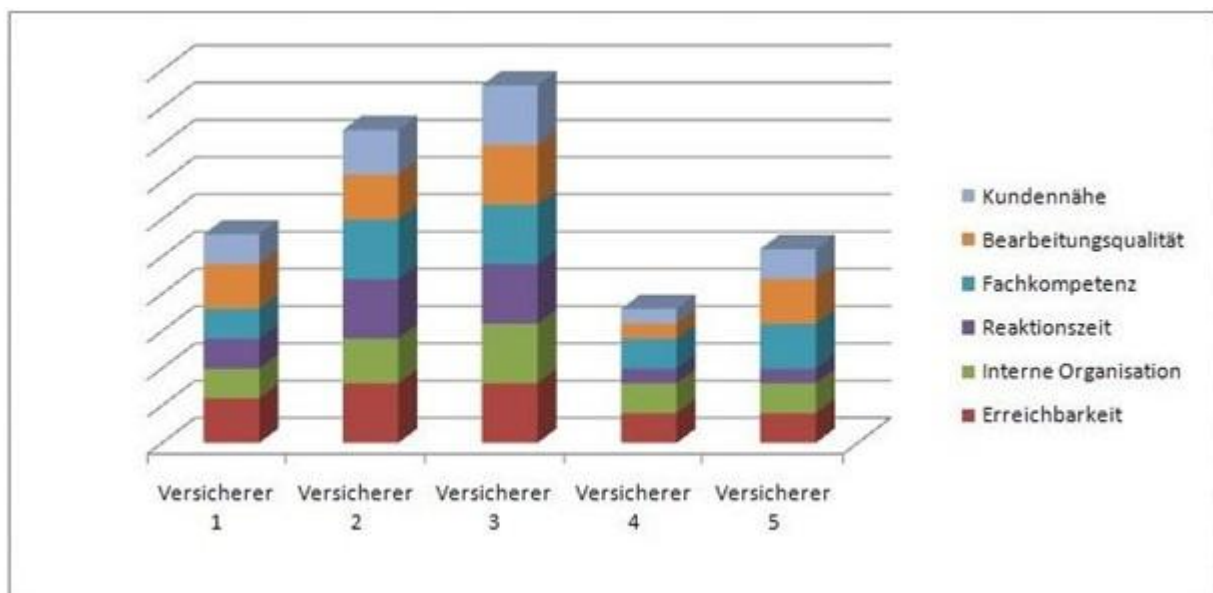
auch zum materiellen Umfeld. Sicherheit als Qualitätsmaßstab hat, wie wir innerhalb dieser Serie bereits gelernt haben, etwas zu tun mit einer zuverlässigen und ausführlichen Risikoermittlung. Darauf fußt die Sicherheit, die Grundlage für einen passenden Versicherungsschutz geschaffen zu haben.

Auch das materielle Umfeld des Beraters muss passen. Nur ein stabiles Unternehmen, das dem Vermittler als Partner und Berater zur Seite steht, bietet ihm dauerhaft die Gewähr, als Puffer zwischen ihm selbst und dem Risikoträger fungieren zu können. Das wiederum mündet in eine dauerhafte Zuverlässigkeit der Partnerschaft.

Was die Kompetenz angeht, können wir vor dem Hintergrund des Marktüberblicks, der zuvor gegeben wurde, davon ausgehen, dass es grundsätzlich eine gewisse Anzahl kompetenter Berater gibt. Diese gibt es selbstverständlich auch bei den Versicherungsunternehmen. Auch einem Mitarbeiter in der Fachabteilung eines Versicherungsunternehmens können wir hinsichtlich der VSH auch eine marktübergreifende Kenntnis zuschreiben. Kenntnis und Kompetenz haben zunächst einmal nichts mit dem gebotenen Umfang an Leistungen der Produkte zu tun, die der kompetente Berater oder Sachbearbeiter anbieten kann.

Die größte Kompetenz können wir dennoch sicherlich demjenigen Berater zu sprechen, der bereits über viele Jahre hinweg sich nicht nur einen Marktüberblick angeeignet hat, sondern auch regelmäßig mit einer möglichst hohen Zahl an unterschiedlichen Produkten der VSH direkt und unmittelbar zu tun hat. Ein Berater, der ebenso umfangreiche Schaden-Erfahrung hat und sich bereits in die Weiterentwicklung der Produkte aus diesen Erfahrungen heraus eingebracht hat.

Wenn also Kompetenz per Definitionem einen größeren Rahmen erhält, also auch die Möglichkeit des Zugriffs auf eine größere und marktübergreifende Produktpalette einschließt, dann wird sich der größte Kompetenzrahmen sicherlich beim Spezial Makler für VSH-Deckungen finden. Dies kann sich dann zum Beispiel in einem Versicherer-Ranking widerspiegeln.



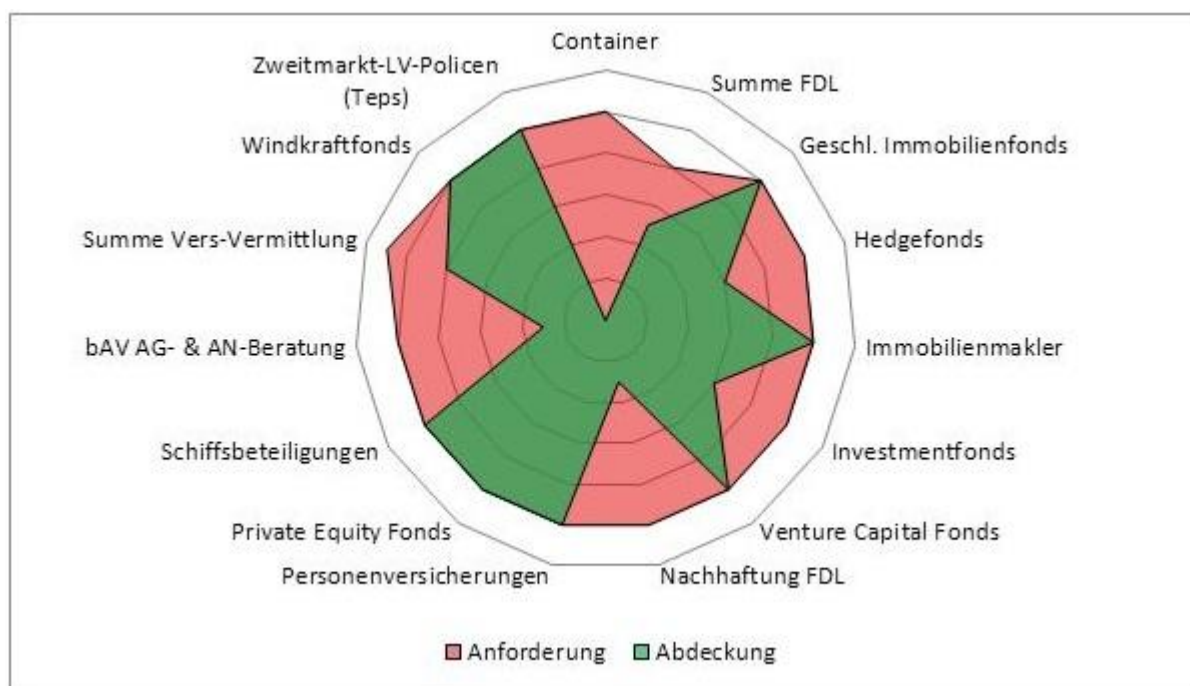
Quelle: Ralf W. Barth GmbH

In ein solches Ranking fließt eine Reihe von Erfahrungswerten ein, die ein Spezial Makler über einen längeren Zeitraum hinweg gesammelt haben muss. Ein Berater, der lediglich in wenigen Fällen in der VSH-Beratung tätig ist, oder der nur den Zugriff auf wenige Produkte hat, ist hierzu zweifelsohne nicht in der gleichen Lage. Das gilt auch für den einzelnen Versicherer, der im besten Fall ein werbliches Interesse hätte, ein solches Schaubild zu benutzen. Insofern dürfte für

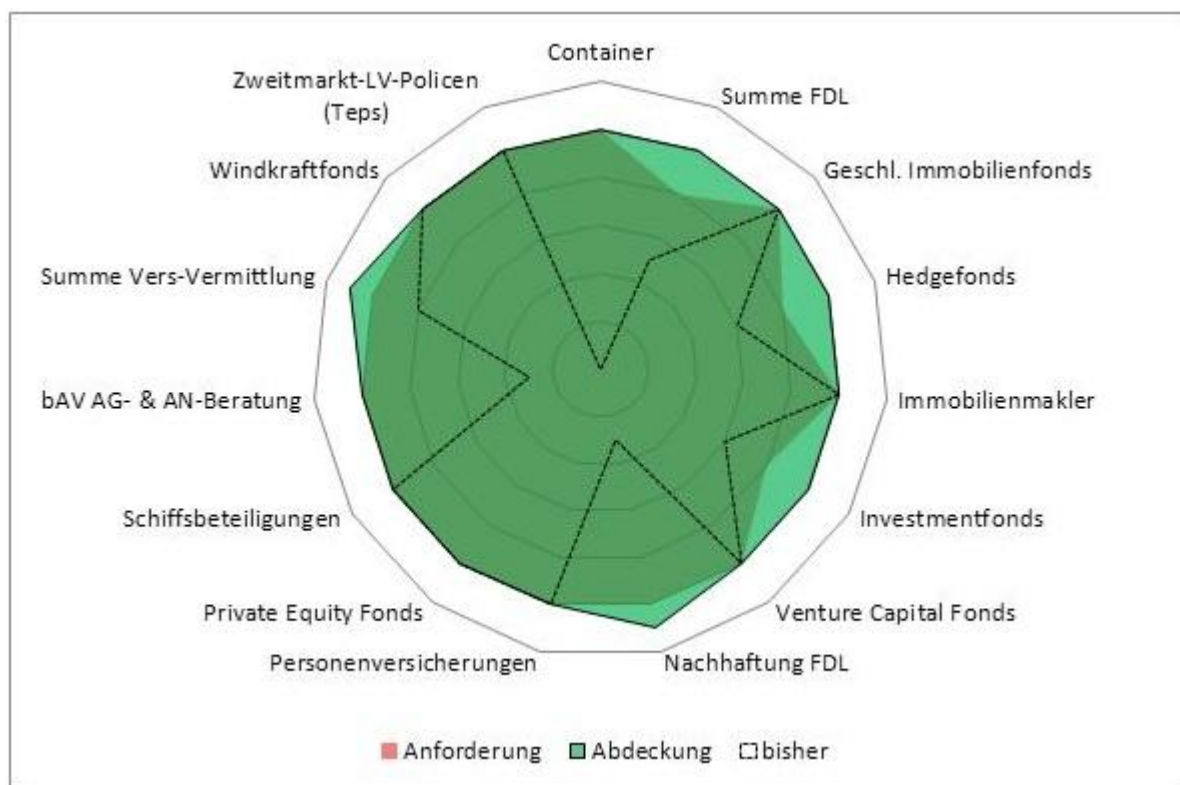
die Glaubwürdigkeit die gleiche Einschätzung zum Zuge kommen, da sie sich in wesentlichen Teilen aus dieser Kompetenzbewertung ableitet.

Verständnis als Qualitätsmaßstab und messbare Größe hat hier in unserem Zusammenhang eine doppelte Bedeutung. Zum einen ist es das Verständnis des Beraters für die Situation des Vermittlers. Er muss die Erfahrung und Kompetenz besitzen, dessen Risikosituation in allen Facetten zu erfassen.

Umgekehrt muss aber auch der Vermittler die komplexe Materie, die ihm der Berater näher bringt, verstehen können. Eine Messgröße wäre demnach weniger das Verständnis, sondern das Verstehen. Eine visualisierte Unterstützung scheint hier ein sehr gut gangbarer Weg zu sein. Dazu noch einmal zwei Grafiken (Muster-Quelle: Ralf W. Barth GmbH). Sie zeigen einmal ein Risikoprofil eines Vermittlers (in rot dargestellt), welches von einer unzureichenden Deckung (in grün dargestellt) überlagert wird. Für den versicherten Vermittler ist auf diese Weise sofort erkennbar, wo die Lücken der Deckung sind.



Das zweite Schaubild zeigt dasselbe Risikoprofil, die bisherige Deckung als gestrichelte Linie abgezeichnet und in hellgrüner Farbe die angebotene Deckung, die das Risikoprofil vollständig und in Teilen sogar darüber hinaus abdeckt.



Die Produktauswahl wird so, selbst bei einer so komplexen Materie, anschaulich dargestellt. Das ermöglicht es dem interessierten Vermittler eine auf Fakten basierte Entscheidung zu seinen Gunsten zu treffen. Das vermittelt Kompetenz und verstärkt den Eindruck von Beratungs-Qualität.

Wenn dann der VSH-Makler oder Anbieter den Vorgang von der Erfassung, über die Angebote bis hin zur Kundenentscheidung und deren Begründung sauber dokumentiert und vor der Umsetzung der Police dem Kunden vorlegt, dann ist Kompetenz und kundenorientierte Qualität sofort und im Verlauf der Zusammenarbeit messbar. Vervollständigt wird sie durch das gute Gefühl des Vermittlers, sich einem souveränen Fachmann anvertraut zu haben.

Kontakt:

Volker P. Andelfinger
 Tel.: 06346 / 929110
 Fax auf Mail: 03212 / 1110634
 Mobil: 0177 / 8655371
 E-Mail: vpa@palatinus-consulting.eu

Palatinus Consulting
 Berwartsteinstraße 21
 76855 Annweiler
 Webseite: www.palatinus-consulting.eu

