

## Basler Versicherungen führen Online-Beratung in Ihrem Exklusivvertrieb ein



Standort Hamburg

© Basler Versicherungen

**Der Exklusivvertrieb der Basler verfolgt ein dreistufiges Kundenbetreuungskonzept. Der Vermittler als persönlicher Ansprechpartner vor Ort steht dabei an erster Stelle. Ergänzt wird dies ab 2017 mit einem zentralen Bestandskundenmanagement sowie einer Online-Beratungslösung.**

Der Exklusivvertrieb der Basler verfolgt ein dreistufiges Kundenbetreuungskonzept. Im Kern steht unverändert der Vermittler als persönlicher Ansprechpartner vor Ort. Die persönliche Beratung soll ab 2017 durch ein zentrales Bestandskundenmanagement unterstützt werden. Vermittler und die Kollegen sollen im zentralen Bestandskundenmanagement eng abgestimmt eine optimale Kontaktintensität und Betreuung der Kunden sicherstellen.

Ein drittes Puzzlestück kommt nun hinzu. Kundenbedürfnisse und Kundenverhalten haben sich in den letzten Jahren im Zuge der Digitalisierung verändert. Kunden sind es gewohnt, im privaten Bereich soziale Medien zu nutzen und wollen zunehmend auch digitale Medien zur Kommunikation mit den Vermittlern einsetzen. Darauf reagiert der Basler Exklusivvertrieb mit der Einführung der Online-Beratungsmöglichkeit. Im Rahmen einer speziellen Ausbildung werden die Vermittler auf diesen neuen Weg der Kundenbetreuung vorbereitet. Bereits 70 Vermittler wurden mit externer Unterstützung in Zusammenarbeit mit dem hauseigenen Trainingscenter zum Online-Berater ausgebildet.

Für Kunden und Vermittler bringt diese Ergänzung zur klassischen Beratung viele Vorteile. Es sind keine Anfahrten mehr erforderlich und in der Regel können Online-Beratungen flexibler terminiert werden. Trotzdem ist sichergestellt, dass die Kunden umfänglich beraten werden. Alle wichtigen Informationen werden auf dem Bildschirm des Kunden durch den Berater aufbereitet. Bei Bedarf können die Informationen im Anschluss selbstverständlich auch zugesendet werden.

"Wir sehen die Online-Beratung zukünftig als unverzichtbare Ergänzung zur konventionellen persönlichen Beratung unserer Kunden vor Ort. Online-Beratung kann sehr effizient sein und verschafft unseren Vermittlern mehr Zeit für die Betreuung ihrer Kunden. Daher werden wir die Online-Beratung konsequent in unserem Vertrieb etablieren. Wir verfolgen hierbei einen ganzheitlichen Ansatz, der auch die technische Ausstattung der Agenturen sowie die Marketingunterlagen umfasst." sagt Thomas Winkenbach, Leiter Exklusivvertrieb der Basler Versicherungen.

#### **Pressekontakt:**

Thomas Klein  
Telefon: +49 6172 13 3281  
E-Mail: [presse@basler.de](mailto:presse@basler.de)

#### **Unternehmen**

Basler Versicherungen  
Basler Straße 4  
61281 Bad Homburg

Internet: [www.basler.de](http://www.basler.de)

#### **Über Basler Versicherungen**

Die Basler Versicherungen mit Sitz in Bad Homburg sind seit über 150 Jahren auf dem deutschen Markt tätig. Sie bieten Versicherungs- und Vorsorgelösungen in den Bereichen Schaden- und Unfall- sowie Lebensversicherung an. Sie positionieren sich als Versicherer mit intelligenter Prävention, der „Basler Sicherheitswelt“. Zusätzlich zur üblichen Versicherungsleistung ist das Verhindern von Schäden fest in der Beratung sowie in den Produkten und Dienstleistungen verankert. Der Kunde profitiert damit nicht erst beim Eintritt eines Schadens vom Service der Basler, sondern erhält, basierend auf der Erfahrung und dem Wissen des Unternehmens, ein zusätzliches „Plus“ an Sicherheit. Die Basler Versicherungen gehören zur Baloise Group, Basel (Schweiz), hatten 2015 ein Geschäftsvolumen von 1,3 Milliarden Euro und beschäftigen rund 1.740 Mitarbeiter.