

# VersicherungsJournal.de

Nachricht aus Vertrieb & Marketing vom 5.8.2022

## Als Vermittler auf die häufigsten Kundenfragen vorbereitet sein

**Versicherungen sind für viele Menschen ein Brief mit sieben Siegeln. Dementsprechend haben sie häufig eine Menge Fragen, wenn sie mit dem Thema konfrontiert werden und Versicherungsbedarf besteht. Erfolgreiche Versicherungsmakler holen ihre potenziellen Kunden an genau dieser Stelle ab. Ein Gastbeitrag von Thomas Köhler, Geschäftsführer des Bildungsdienstleisters Zaigen.**

Für eine kompetente und professionelle Beratung ist es wichtig, auf die unterschiedlichen Fragen von Kunden mit Fachwissen und überzeugenden Argumenten antworten zu können. Eine gute Vorbereitung ist bei der Vielzahl an möglichen Fragestellungen für jeden Versicherungsvermittler dabei das A und O.

Im Nachfolgenden werden die häufigsten Kundenfragen dargestellt.

### Fragen, bei denen Fachwissen gefragt ist

Was ist ein Gefälligkeitsschaden bei der Haftpflicht und was hat es mit den deliktunfähigen Kindern auf sich? Warum gibt es bei der Berufsunfähigkeits-Versicherung einen Verzicht auf abstrakte Verweisung? Was bedeutet Unterversicherungs-Verzicht bei der Hausratversicherung und was ist eigentlich ein Risikozuschlag?

Das sind typische Fragen zu klassischen Versicherungsbegriffen, mit denen die wenigsten Menschen erst einmal etwas anfangen können und mit denen sie deshalb auf die Vermittler zukommen. Hier ist nun Fachwissen gefragt, das man bestenfalls aus dem Ärmel schütteln und mit dem man schnell und einfach viele Pluspunkte einsammeln – und so neue Kunden gewinnen kann.

Wichtig ist hierbei, dass man den fachfremden Personen die Fachbegriffe in einfachen und verständlichen Worten und nicht in Fachchinesisch erklärt. Bestenfalls liefert man noch direkt ein passendes Beispiel dazu, damit auch die letzten Unklarheiten aus dem Weg geräumt sind.



Thomas Köhler  
(Bild: privat)

### Fragen, bei denen gute Argumente gefragt sind

Brauche ich wirklich eine Berufsunfähigkeits-Versicherung? Ich habe einen ungefährlichen Bürojob, da passiert mir schon nichts. Oder: Wofür brauche ich schon eine Rechtsschutz-Versicherung? Ich bin ein friedliebender Mensch und habe mit niemandem Streit.

Fragen wie diese kennen Versicherungsvermittler wahrscheinlich nur allzu gut. Neben fachlicher Kompetenz ist jetzt vor allem Überzeugungsarbeit gefragt. Gute Argumente, die für die einzelnen Versicherungen sprechen, sollten sie daher stets parat haben.

Als Beispiel: Das Risiko ab dem Eintritt ins Berufsleben bis zum Rentenalter berufsunfähig zu werden, liegt statistisch gesehen bei rund 40 Prozent. Dabei können ein Unfall oder eine schwere Erkrankung wirklich jeden treffen, selbst wenn man bis dato immer kerngesund war. Wer dann nicht seinen gewohnten Lebensstandard aufgeben will, der ist mit einer Berufsunfähigkeits-Versicherung als eine der wichtigsten Versicherungen für alle Berufstätigen gut beraten.

### Fragen, bei denen individuelle Beratung gefragt ist

In welcher Höhe sollte ich eine Lebensversicherung abschließen? Lohnt sich für mein Haus eine Elementarschaden-Versicherung? Ist ein Kasko-Schutz für meinen Pkw sinnvoll?

Auch mit diesen Fragen werden Makler immer mal wieder konfrontiert. Wer jetzt eine pauschale Antwort parat hat, der macht seinen Job nicht richtig. Vielmehr ist hier jetzt eine individuelle und persönliche Beratung entsprechend den jeweiligen Voraussetzungen und dem Bedarf des Kunden angebracht.

Denn ob eine Kasko-Versicherung sinnvoll ist, hängt schließlich vor allem vom Wert und Alter des Fahrzeugs ab. Während für den Luxus-Porsche eine Vollkaskoversicherung ratsam ist, kann man bei einer alten Rostmöhre getrost

darauf verzichten und das Geld lieber sparen. Und bei der Lebensversicherung spielen die jeweilige Lebenssituation und natürlich die finanziellen Voraussetzungen des Versicherten eine Rolle bei der Höhe der Versicherungssumme.

Um kompetent auf diese Kundenfragen antworten zu können, ist es daher zunächst wichtig, all die individuellen Faktoren auszuloten und mit dem Kunden das Gespräch zu suchen.

### **Aktuelle Fragen zum Zeitgeschehen**

Vor dem Hintergrund des aktuellen Zeitgeschehens sind viele Kunden auch im Hinblick auf ihren Versicherungsschutz verunsichert und kommen auf den Vermittler mit „neuen“ Fragen zu. Wenn es beispielsweise um die Corona-Pandemie geht, sollten diese beispielsweise wissen, ob man über die private Krankenversicherung Krankentagegeld bei einer angeordneten Quarantäne erhält und ob FFP2-Masken und Desinfektionsmittel erstattet werden.

Auch der Krieg in der Ukraine wirft Fragen auf: Was muss ich im Hinblick auf meine Versicherungen beachten, wenn ich geflüchtete Menschen in meiner Wohnung aufnehmen? Wie sind die Schutzsuchenden versichert und was passiert, wenn sie einen Schaden in meinem Haus anrichten?

Da diese Fragen auch für die Vermittler bei veränderten Rahmenbedingungen zunächst einmal neu sind, ist es durchaus „erlaubt“, wenn sie sich selbst erst einmal informieren müssen. Aber natürlich wird es bei den Kunden einen guten Eindruck machen, wenn man die Antwort direkt parat hat.

### **Fragen zum Job des Vermittlers**

Auch diese Fragen sind nicht ungewöhnlich: Denn bevor sie eine Versicherung abschließen, möchten viele Kunden zunächst genau wissen, mit wem sie es zu tun haben. Für welchen Versicherer arbeiten Sie? Und: Wie hoch ist Ihr Honorar und welche Kosten entstehen für die Beratung?

Die meisten Vermittler werden diese Fragen schon einmal gehört haben, so dass die Erklärung ein Leichtes ist. Vorbereitet sein sollte man aber auch auf Fragen, warum es sinnvoll ist, einen Vermittler zu beauftragen, oder was passiert, wenn ein Schaden eintritt, der infolge einer Falschberatung des Maklers nicht versichert ist.

Thomas Köhler (mailto:info@v-quiz.ch)

Der Autor ist Gründer und Geschäftsführer der Zaigen GmbH (<https://v-quiz.ch/>) in Zürich. Das Unternehmen ist Bildungsdienstleister und hat mit „V-Quiz (<https://v-quiz.ch/>)“ eine Lern-App für Versicherungsvermittler gemäß IDD entwickelt.

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

**Kurz-URL: <http://vjournal.de/-145466>**