

TRENDS

Mit Online-Portalen und Web-Meetings schneller beim Kunden

Makler oder Versicherungsvertreter sind längst nicht mehr die einzige Informationsquelle für Versicherungskunden. Während die Möglichkeiten zunehmen, sich im Internet zu informieren, steigt auch die Wechselbereitschaft der Kunden. Kundenbindung wird dadurch immer wichtiger. Nicht zu unterschätzen ist die Geschwindigkeit des Service. Vergleichsportale und Video-/Onlineberatung bekommen zunehmend einen höheren Stellenwert für Versicherungsmakler.

Kunden erwarten heute eine Kommunikation auf mehreren Kanälen, etwa via Internet, am Telefon oder persönlich. Informationen müssen gut aufbereitet sein. Servicequalität und eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit tragen zur positiven Kundenerfahrung und damit zur Bindung an den Dienstleister bei.

Mit Maklerportalen wertvolle Akquisitionszeit sparen

„Durch Vergleiche von Bedingungen und Prämie in einem Online-Portal können Makler beim Versicherungsvergleich enorm an Zeit gewinnen“, erklärt Christian Wiemann, der mit BrokingX ein Vergleichsportale mit Tarifrechner speziell für Makler im Gewerbeversicherungsmarkt betreibt. „Wenn Angebote nicht mehr mühsam einzeln eingeholt und verglichen werden müssen, können diese dem Kunden schneller zur Verfügung gestellt werden. Und dem Makler bleibt mehr Zeit für Beratung und Akquise.“

Laut einer aktuellen Studie des Institute for Business Value (IBV) unter 12.000 Verbrauchern in 24 Ländern zählt der Preis mit 63 Prozent zwar zu den wichtigsten Bindungskriterien. Für die Kunden war dabei jedoch die wahrgenommene Fairness der Prämie wesentlich wichtiger als die absolute Höhe. Mit 61 Prozent folgte dicht danach die Qualität des Service. An dritter Stelle der Bindungskriterien stand mit 33 Prozent die vergangene Erfahrung. „Schnelligkeit in Verbindung mit Qualität ist ein enormer Wettbewerbsvorteil“, bestätigt Wiemann.

Den persönlichen Kontakt pflegen und gleichzeitig Zeit sparen

Interaktion mit dem Kunden ist unerlässlich, um seine Bedürfnisse gut zu kennen und die Kommunikation darauf abzustimmen. Je nach Kundentyp spielt die persönliche Beratung durch den Makler eine wichtige Rolle. So ergab die IBV-Studie, dass der Kundentyp, dem persönliche Ratschläge besonders wichtig sind, sich auch relativ intensiv mit den Webseiten der Versicherer befasst und Qualität als besonders wichtiges Kriterium erachtet.

Die Schwierigkeit für den Makler ist nicht mehr nur, den einzelnen Kunden gut zu kennen und entsprechend zu reagieren. Gleichzeitig muss er der zunehmenden Geschwindigkeit bei Kommunikation und Service Rechnung tragen. Besuche beim

Kunden nehmen viel Zeit in Anspruch, erfordern die Verfügbarkeit beider Parteien und werden von manchen Kunden gar nicht mehr gewünscht. Doch die persönliche Beratung ist gerade das, was viele Kunden bei einem Makler Wert legen.

Beratung ist gerade das, was auf viele Kunden bei einem Makler wert liegt.

Web-Meetings bieten effiziente Kommunikationswege

Eine gute Alternative stellen Beratungen per Videoschaltung dar. Dabei sollte es die Technik erlauben, gleichzeitig auch Dokumente am Bildschirm zu zeigen und Kalkulationen zu demonstrieren. Der Kontakt bleibt persönlich, aber häufige Reisen entfallen – das spart Zeit und Geld. Kennen sich Makler und Kunde bereits, kann auch ein Telefonat mit Nutzung der gleichen Bildschirmansicht ausreichen.

„Beratung per Web-Meeting sind im Kommen und auch mit einem kleineren Budget umsetzbar“, meint auch Christian Wiemann. „Der Kundenkreis kann so problemlos überregional ausgedehnt werden.“ Er selbst nutzt Web-Meetings um Maklern den BrokingX-Tarifrechner für Gewerbeversicherungen zu demonstrieren. Seine Einschätzung bestätigt auch eine aktuelle Umfrage zu IT-Trends im Versicherungsvertrieb der BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme GmbH, Oldenburg. Rund 77 Prozent der befragten Branchenexperten halten ortsunabhängige Kundenberatung per Chat oder Video im Vertrieb und Service für wichtig bis sehr wichtig.

eXulting – Ihr Partner bei der Digitalisierung im Gewerbegebiet

In unserem Blog finden Sie in Kürze Tipps für den professionellen Einsatz von Web-Meetings. In die Tipps fließt unsere Erfahrung aus über 300 Web-Meetings ein.

Kontaktangaben

Team Online Service

Mail: strauss@exulting.de

Telefon: 02203 - 97 72 27 - 8