

Kommunikation im modernen Maklerbüro

Der Live-Chat als Kundenbringer

Versicherungsmakler Tobias Bierl ist selbst ein wenig überrascht, wie gut der Live-Chat auf seiner Makler-Webseite bei Kunden ankommt. Über die Funktion melden sich potenzielle Kunden bei ihm, die noch nicht bereit sind, für eine Beratung zum Telefonhörer zu greifen oder eine Email zu schreiben. In seinem Gastbeitrag verrät Bierl die Vorteile des Live-Chats für Makler und erklärt, wie das System funktioniert.

„Sie sollen den Interessenten auf allen Ebenen erreichen“, „Sie sollen mit der Zeit und der Online-Welt gehen“ – diese und weitere Phrasen werden dem Versicherungsmakler immer wieder mit auf den Weg gegeben. Sei es auf Social-Media-Seminaren, von selbsternannten Gurus oder auch von unzähligen Beiträgen im Internet zu dieser Thematik.

Aber wie kann uns der Kunde erreichen? Die Empfehlung von zufriedenen Kunden ist weiterhin das beste Gut für einen Versicherungsmakler, dies steht völlig außer Frage. Hier ist die Überwindung relativ gering, den direkten Kontakt zum Finanzberater zu suchen. Aber wie gestaltet man den Dialog in dieser schnelllebigen Zeit?

Probleme mit dem Persönlichen

Eine Möglichkeit besteht natürlich darin, dass der Interessent direkt vor der Tür des eigenen Büros steht. Aber wie oft kam das bei Ihnen schon vor? Es scheint sich ein gewisser Trend zu etablieren. Der Versicherungsmakler arbeitet mehr und mehr im Homeoffice – ein Besuch käme hier sehr überraschend. Das sehen wir ganz praktisch bei uns in unserer eigenen Firma, dass wir in einem doch sehr ländlichen Bereich arbeiten und sich hier der Hase und Fuchs noch gute Nacht sagen.

Zudem ist die Hemmschwelle, jemandem persönlich gegenüber zu stehen, relativ groß geworden und der Interessent könnte sich durchaus etwas unter Druck gesetzt fühlen, obwohl er nur eine kleine Information benötigt.

Das Telefon als „Evergreen“

Die gängigste Kontaktmöglichkeit ist und bleibt sicherlich das Telefon, sozusagen der „Evergreen“ unter den Kontaktmöglichkeiten. Aber auch hier sehen wir einen eher abnehmenden Trend. Der Interessent fühlt sich vielleicht wieder etwas unter Druck, in der Leitung ist eine andere Person, welche er noch nicht einschätzen kann. Hier ist für den ein oder anderen die Hemmschwelle sicherlich nicht gering.

Unsere Beobachtungen aus dem Alltagsgeschäft beziehen sich dabei auch vor allem auf die Altersstruktur. Eine ältere Person greift noch lieber zum Hörer, als vielleicht ein junger Student, der mit der Online-Welt aufgewachsen und somit vertraut ist.

Nachteil der Email

Schauen wir doch einfach unser eigenes Verhalten an – ich spreche jetzt alleine für mich (Tobias). Auch ich surfe im endlosen World Wide Web auf diversen Internetseiten. Nehmen wir an, ich bin auf der Seite eines Onlineshops und habe eine Frage zu einem bestimmten Vorgang. Welche Möglichkeiten bleiben mir? Der altbekannte Telefonanruf, aber hier ist die Hemmschwelle vielleicht etwas zu groß, da ich nur eine kleine Information möchte und mir dafür der Aufwand zu groß erscheint.

Vielleicht vergesse ich den Vorgang, klicke im Browser wieder auf zurück und schaue mir das nächste Google-Ergebnis an. Natürlich bleibt auch die Möglichkeit eine E-Mail zu senden, aber hier kann eine Antwort gerne mal mehrere Tage für mein dringendes Bedürfnis in Anspruch nehmen. Ich möchte hier und jetzt eine Antwort erhalten. Es gibt aber auch die Möglichkeit, einen Rückruf vereinbaren zu lassen. Aber bin ich dann telefonisch überhaupt erreichbar? Oder hat sich mein Anliegen bis dahin gelöst und ich möchte eigentlich nicht mehr kontaktiert werden?

Auf der kommenden Seite geht es um die Vorteile des Online-Chats und seine Bedeutung für Versicherungsvermittler.

Der Online-Chat als Lösung

Seit einiger Zeit bieten einige Dienstleister vermehrt – zuerst meist Onlineshops – eine kleine, aber feine Chat-Funktion an, welche oft solche Namen tragen wie „Wir sind online – haben Sie eine Frage?“, „Können wir Ihnen helfen?“ oder „Live-Chat“. Dahinter verbirgt sich eine Chat-Funktion, bei der ich als Interessent direkt mit einem (hoffentlich) kompetenten Mitarbeiter kommuniziere.

Das Ganze erfordert keine lange E-Mail oder einen Telefonanruf, sondern nur einen Klick. Ich bleibe anonym und kann meine Frage stellen. Erscheint mir die gegenüberliegende Person inkompetent, so genügt ein Klick auf das „X“ und ich habe den Dialog verlassen. Die Realität und meine persönlichen Erfahrungen zeigen aber ein anderes Bild – man ist sehr bemüht und interessiert, obwohl ich eine fremde und anonyme Person bin.

Wie kann das in der Versicherungswelt funktionieren?

Aber wie können wir das auf die Versicherungswelt ummünzen? Hier ist es eigentlich noch einfacher als zum Beispiel bei einem Onlineshop. Ein Verbraucher sucht eine kompetente Finanzberatung, hat eine Frage zu einem bestimmten Produkt oder möchte einfach einen ersten Eindruck gewinnen. Durch sehr viele Berichte in Zeitung und Fernsehen ist er aber sehr verunsichert, er fürchtet, dass ihm etwa bei einem Telefonanruf ein anderes Produkt „aufgedrängt“ wird. Er möchte sich nur ein erstes Bild machen.

Wie hier ein sehr einfacher Kontakt hergestellt werden kann? Ganz einfach – per Live-Chat. Der Interessent bleibt anonym und kann sich ein erstes Bild von der Beratungskompetenz des Finanzberaters machen. Erscheint ihm die Person eher unsympathisch oder auch nicht ausreichend kompetent, so genügt ein einfacher Klick und der Kontakt ist für immer abgebrochen. Das wichtigste Kriterium für mich ist schlichtweg die Tatsache, dass die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme für den Verbraucher sehr gering erscheint. Aber wie sieht die Alltagspraxis bei uns aus?

Das Programm lässt sich sehr einfach auf die Homepage durch einen Webdesigner einbinden. Hier auch nochmal der Aufruf an die Maklerkollegen: Erstellt Euch bitte keine Internetseite aus einem Baukastensystem oder durch den Nachbarn, der mal vor sieben Jahren eine Seite erstellt hat! Die weitere Benutzung ist dann sehr einfach. Es gibt hier mittlerweile sehr viele Anbieter für eine Chat-Funktion, die allermeisten haben ihren Sitz aber in den USA. Wir haben uns hier aber für einen Anbieter aus Deutschland entschieden.

Auf der nächsten Seite lesen Sie anhand eines konkreten Beispiels, wie die Chat-Funktion im Detail funktioniert.

Ein Bericht aus der Praxis

An einem Sonntag Anfang August kurz vor dem Tatort surfte ich gedankenlos im Internet, als mir die optische wie akustische Meldung erschien, dass sich jemand per Chat gemeldet hatte. Sie sei Lehramtsreferendarin und benötige für ihre erste Stelle Mitte September eine PKV-Beihilfeversicherung und eine Dienstunfähigkeitsversicherung. Sie war schon in der Beratung bei einem Mitarbeiter eines sehr großen Beamtenversicherer, welche grundsätzlich in Ordnung gewesen sei.

Ich wies sie eindringlich auf die Aufarbeitung der eigenen Gesundheitshistorie hin, habe ihr die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote genannt und ihr die Funktion des Versicherungsmaklers versus

des Versicherungsvertreeters genauer erklärt. So lief der Tatort nur nebenbei an mir vorbei, aber dafür führte ich ein zweieinhalb Stunden Gespräch per Chat mit der angehenden Lehrerin.

Sie wollte am nächsten Tag schon die Verträge unterschreiben, das hat sie aber vernünftigerweise verschoben und zuerst, wie empfohlen, ihre eigene Gesundheitsgeschichte aufgearbeitet. Letztendlich kam die Interessentin zu uns ins Büro, es herrschte schnell ein Vertrauensverhältnis und so haben wir den optimalen PKV-Tarif, die Dienstunfähigkeitsversicherung und eine Riester-Rente mit ihr gemeinsam abgeschlossen.

Interessant war für uns natürlich die Frage, warum die Dame den Chat nutzte: „Ich habe einfach an diesem Abend belanglos etwas im Internet gegoogelt und bin so auf Ihre Seite gestoßen. Diese machte einen vernünftigen und informativen Eindruck und so schrieb ich Sie einfach per Chat an, die Hemmschwelle war hier ja gering“. Auf die Frage, ob sie sich denn in absehbarer Zeit über eine andere Plattform bei uns gemeldet hätte, antwortete sie „Nein, da bin ich mir sicher. Ich hätte das am nächsten Tag schon wieder vergessen!“

Viele nutzen auch das Offline-Formular

Es ist aber auch für uns sehr interessant zu sehen, dass auch vermehrt Offline-Nachrichten hinterlassen werden. Das bedeutet, dass wir gerade nicht online sind und der Nutzer uns eine Nachricht schicken kann. Dies ist für uns umso erstaunlicher, da wir ja auch ein Kontaktformular auf unserer Homepage und natürlich eine gut einsehbare Email-Adresse haben. Aber viele Interessenten melden sich lieber per Offline-Formular, als per Telefon oder Email. Wir können hier über die Beweggründe auch nur spekulieren.

Angemerkt sei, dass ein Großteil der Anfragen wirkliche Interessenten sind, die in der Regel an einer Beratung interessiert sind. Hier sehen wir schon eine Quote von 70 bis 80 Prozent, die es ernst meinen. Interessanterweise schreiben uns mittlerweile auch einige feste Mandanten per Live-Chat an, obwohl zwischen ihnen und uns eigentlich keine Hemmschwelle mehr vorhanden sein dürfte und auch weitergehende Kommunikationsmöglichkeiten wie Facebook, Threema oder WhatsApp schon vorhanden sind.

Wir sind über den regen Gebrauch der Chat-Funktion selber etwas erstaunt, vornehmlich haben wir diese auf unsere Webseite genommen, damit diese Funktion den Gesamtindruck der Seite noch etwas moderner erscheinen lässt. Aber mit direkten Offline-Anfragen hatten wir nicht gerechnet.

Generell halten wir einen Live-Chat auf einer Maklerhomepage für sinnvoll, wenn die gesamte

Online-Außendarstellung stimmt. Dazu zählen wir eine informative und kundenfreundliche Webseite, Social-Media-Aktivitäten, Kundenbewertungen und vor allem suchmaschinenoptimierte Inhalte.

Über den Autoren

Tobias Bierl betreibt zusammen mit seinem Bruder Stefan seit etwa zehn Jahren das Maklerbüro „Finanzberatung Bierl“ in Regensburg. Sie beraten Kunden „ohne Hemd und ohne Krawatte, aber mit viel Leidenschaft“ unter anderem zu den Themen Kapitalaufbau, biometrische Absicherung, Altersvorsorge und Baufinanzierung. „Um am Markt zu bestehen, ist es unerlässlich die Online-Welt mit der Offline-Welt zu verbinden“, so ein Credo der Brüder. Daher sind die beiden für Kunden jederzeit über Facebook, WhatsApp oder eben Live-Chat zu erreichen. Weitere Infos [bei der Finanzberatung Bierl aus Regensburg](#),

Dieser Artikel erschien am **21.01.2015** unter folgendem Link:

<http://www.pfefferminzia.de/kommunikation-im-modernen-maklerbuero-der-live-chat-als-kundenbringer-1421852466/>