

1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten

Unterlagen:

- Tarifbuch (z. B.: Ablesetarif PH)
- Prospekte (z. B.: Prospekt zum Thema Haftpflicht)
- Laptop mitnehmen (erstellen einer Offerte bzw. eines Antrages vor Ort)
- AVB's mitnehmen
- Mögliche Informationen über den Kunden, die wir schon haben, mitnehmen (wenn vorhanden)
- Antrag zur Veranschaulichung mitnehmen
- Schon bestehende Versicherungen zur Anpassung mitnehmen (wenn vorhanden)

Vorgehensplan

- Begrüssung, beim Kunden vorstellen
- Langsam erfragen, ob es dem Kunden um eine Gesamtberatung geht oder er auf eine bestimmte Versicherung (z. B.: PH) aus ist.
- Kunde ist auf PH aus: Ihm erklären, falls nötig, was Ihm eine PH-Versicherung überhaupt bringt (Stichwort: Vermögensversicherung).
- Wenn alle Fragen geklärt sind, langsam den Kunden „kennen lernen“, damit man die Versicherung möglichst den Wünschen des Kunden anpassen kann (z. B.: Hat Kunde Familie? Fährt er mit anderen Autos? Reitet jemand in der Familie? usw.)
- Anhand der Angaben des VN kann ich eine Offerte erarbeiten und dem Kunden vorlegen. Ich erkläre ihm dann die einzelnen Punkte dieser Offerte, was er alles versichert hat und frage ihn, ob er nicht noch etwas anderes wünscht oder etwas nicht haben möchte.
- Wenn alles i. O. kann ich entweder vor Ort gleich einen Antrag ausarbeiten und dem Kunden zur Unterschrift vorlegen, oder ihm etwas später einen Antrag zur Unterschrift zukommen lassen (1 besser geeignet).
- (Nochmals) nachfragen, ob der Kunde nicht doch noch eine Offerte für eine andere Versicherung möchte. Vielleicht will er ein neues Auto kaufen? Vielleicht zahlt er ja zuviel Prämie bei einer anderen Versicherung?
- Weitere Offerten mit dem Kunden ausarbeiten, falls gewünscht. (gleiches Vorgehen wie oben).
- Verabschieden