

### 1.2.2.3 Verkaufsformen kennen

Motorfahrzeug-Versicherung			
Verkaufsform	Vorteil	Nachteil	Lösung?
Direkter Verkauf (z.B. Gespräch mit Kunde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gute und direkte Beratung</li> <li>• dem Kunden kann alles sehr detailliert erklärt werden (Unterschied von VK zu TK?)</li> <li>• Persönlicher Kontakt (Kunde fühlt sich ernst und wichtig genommen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meisten sehr zeitaufwändig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerten können nach dem Gespräch gemacht, bzw. gesendet werden. ---&gt; weniger Zeit für Kunden. Ansonsten: Wenn Kunde so behandelt werden will, muss er auch die Zeit investieren.</li> </ul>
Telefonberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde kann anrufen wann er will (Öffnungszeiten)</li> <li>• Kleine Fragen können sehr rasch beseitigt werden (Lenkerrabatte?)</li> <li>• Zeitaufwand ist kleiner als bei einem Gespräch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rabattsystem oder den Tarif per Telefon erklären? Könnte schwer werden</li> <li>• Bei MF muss viel gerechnet werden (lohnt sich z.B. eine UF?). Am Telefon wird das mühsam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wünsche aufnehmen, danach dem Kunden eine Offerte zusenden</li> <li>• Nur „einfache“ Versicherungen per Telefon verkaufen</li> </ul>
Internetkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde kann sich selbstständig seine „Wunsch-Versicherung“ erstellen</li> <li>• Internet ist ein sehr schnelles Medium</li> <li>• Zu wirklich jeder Zeit erreichbar, auch um 3 Uhr morgens</li> <li>• Weltweit abrufbar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keine Betreuung vorhanden. Der Kunde braucht also schon KnowHow zur MF-Versicherung, damit er sich eine für ihn passende Versicherung zusammenstellen kann.</li> <li>• Mögliche Unterbrechung der Verbindung. Der Kunde muss alles nochmals eingeben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einen Internet-Antrag erstellen, der anhand von einfachen Fragen dem Interessenten die nötigen Angaben entnimmt, und ihm danach eine fertige Offerte anzeigt</li> </ul>