



# *„Lasse Deinen Kunden einkaufen! Strategien für eine neue Zeit“*



## ***Herzlich willkommen zum Webinar***

mit Dirk Spengler



# Dirk Spengler



Jahrgang 1969 – Plauen/Vogtl.

seit 1992 selbständig im Verkauf

Dozent Akademie für VersicherungsMakler, Hamburg

NLP-Lehrtrainer (DVNLP, IN, LNLPT) (Neuro linguisitisches Programmieren)

**Training – Consulting/Coaching – Vorträge**

**LOSJETZT - „Lasse Deinen Kunden einkaufen!“**

- Einzelcoaching / Teamcoaching
- Live-Coaching / Online-Coaching / Telefon-Coaching
- Neuausrichtung / Konzeption / Neu als Makler
- Gesprächsführung & Telefonakquise (B2B)
- Professionelle Kunden-Newsletter (Projekt: profinews24.de)



**Buchautor:**

**„Lasse Deinen Kunden einkaufen!**

**Wie sich Kunden selbst zum Kaufen v e r f ü h r e n“**






1165 Lasse Deinen Kunden einkaufen! (LDKE Teil 1) - Adobe Connect

smile2 Meeting Hilfe

Dirk Spengler.jpg Bedienhinweise Webinarplattform.pdf



**Bedienhinweise  
zur Webinarplattform**

Dateifreigabe

Name	Größe
LDKE1 - Lasse Deinen Kunden einkaufen.pdf	2 MB

Chat (Alle)

Alle

*Note: Green arrows point to the 'Vollbild' buttons, the video feed, the file list, and the chat input field.*

# Lasse Deinen Kunden einkaufen!

Wertewandel im Verkauf - Strategien für eine neue Zeit



***„Wenn der Wind der  
Veränderung weht, bauen die  
einen Mauern, die anderen  
bauen Windmühlen!“***

chinesisches Sprichwort

# Wertewandel im Kaufverhalten

## Aus verkaufen lassen wird einkaufen wollen!



### Verkauf über Produktnutzen

*„Was bringt es?“  
„Was kostet es?“*

früher

heute

### Kaufen über Identifikation

*„Wer ist das?“  
„Was kann Er/Sie?“  
„Vertraue ich?“*



***Sie sind mein  
Versicherungsmakler.  
Sie sind der Experte.  
Was soll ich tun?***

# 4 Strategien



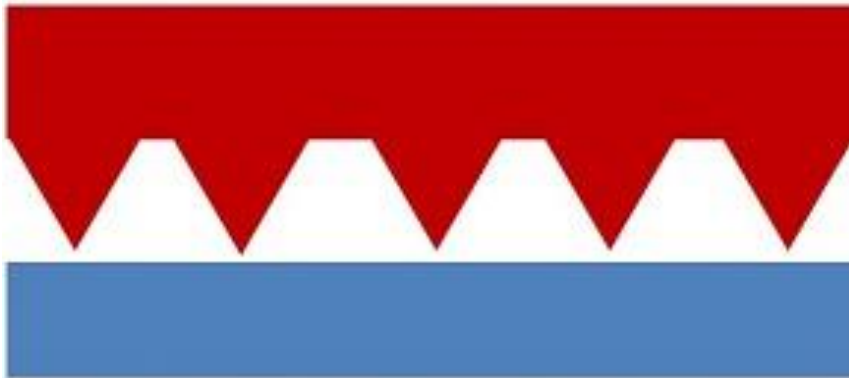
# Der Kunde der Zukunft



- ist informiert und weiß was er will
- lässt sich nicht in feste Gesprächsmuster pressen (z.B. klassische Analyse)
- will mitgestalten
- will von Spezialisten beraten werden



# Kompetenz durch Spezialisierung



Verzettelung – Teilung der Kräfte



Spezialisierung – Bündelung der Kräfte

## Expertenstatus durch Spezialisierung!



## Focus: **Expertenstatus & Zielgruppenbesitz**

- Preisführer (Konkurrent von check24.de ???)
- Spezialisierung auf Branchen / Berufszweige / Berufe
- Spezialisierung auf Sparten / Produkte
- Regionale Markführerschaft
- Kombinationen der o.g. Punkte (z.B. VSH für Ärzte)

**Das ist eine Ihrer wichtigsten strategischen Entscheidungen!**



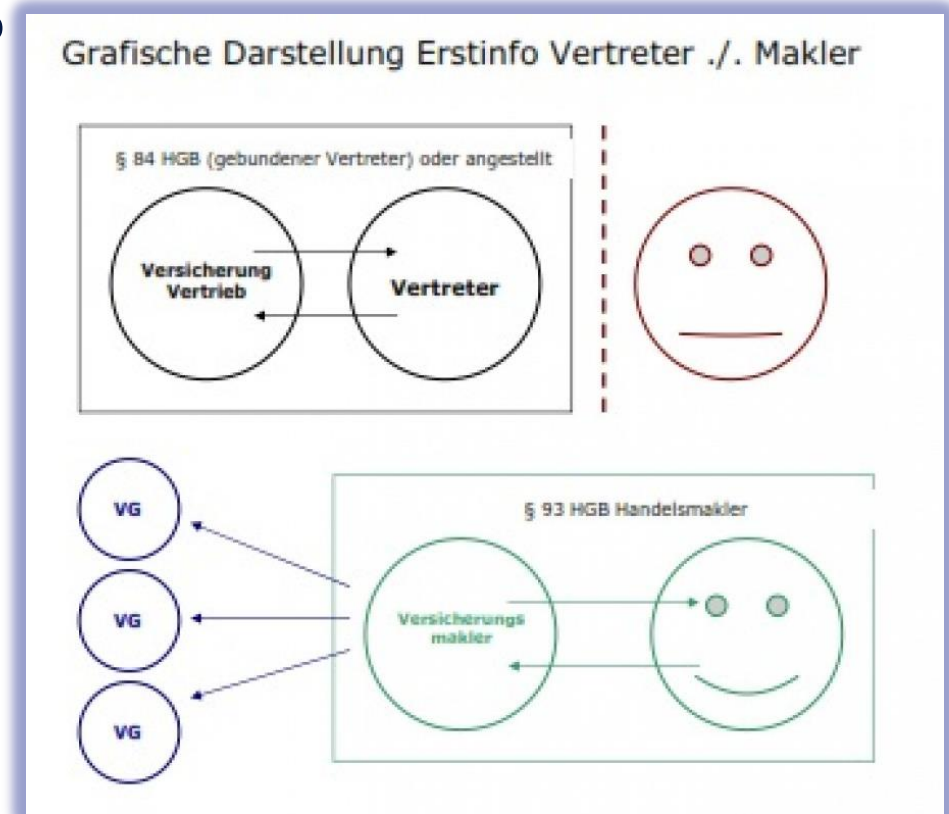
**„Mein Makler von  
der Allianz ...“**

**???**



## 1. Werte der Zusammenarbeit klären

- Wie arbeitet ein Makler?
- Was ist uns wichtig?
- Was ist Ihnen wichtig?



# Neue Wege in Beratung und Verkauf



## 2. Erstberatungsdokumentation

- Grundsätzliche Empfehlungen - Was brauchen Sie?
- Beratungswunsch?
- Doku, Datenschutz, Erstinfo, Maklervertrag

3. Grundsätzliche Empfehlungen des Maklers				
Sparte	Notwendig	Empfohlen	nicht notwendig	Bemerkungen
Private Haftpflichtversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hausratversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wohngebäudeversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rechtsschutzversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Risikolebensversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Berufsunfähigkeitsversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
private Pflegeversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Krankenvollversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Krankenzusatzversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rechtsschutzversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Basisrente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Betriebliche AV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Riester-Rente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Private Rentenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kindervorsorge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**4. Beratungswunsch des Kunden**

.....

.....

**5. Erstinformation**  
Die Erstinformation (Informationspflichten gemäß Abschnitt 4 / § 11 Versicherungsvermittlerverordnung) wurde ausgehändigt.

**6. Datenschutzklausel**  
**Der Auftraggeber willigt ein, dass alle Daten, die zur Erfüllung der Tätigkeit des Maklers notwendig sind, vom Makler elektronisch gespeichert bzw. archiviert werden und wenn notwendig an Versicherer weitergegeben werden. Hierzu gehören auch Daten zum Einkommen, alle steuerlichen und sozialversicherungstechnische Daten und Auskünfte. Die allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes werden gewahrt.**

7. Einverständniserklärung zur Kontaktaufnahme  
Der Unterzeichner stimmt zu, über neue Angebote des Maklers per Email, Telefon oder Fax informiert werden zu dürfen.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Kunde

\_\_\_\_\_  
Makler

# Neue Wege in Beratung und Verkauf



## 3. Grundsätzliche Empfehlungen des Maklers

Sparte	Notwendig	Empfohlen	nicht notwendig	Bemerkungen
Private Haftpflichtversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	[ ]	[ ]	[ ]	
Hausratversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Wohngebäudeversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Rechtsschutzversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Unfallversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Risikolebensversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Berufsunfähigkeitsversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
private Pflegeversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Krankenvollversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Krankenzusatzversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Rechtsschutzversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Basisrente	[ ]	[ ]	[ ]	
Betriebliche AV	[ ]	[ ]	[ ]	
Riester-Rente	[ ]	[ ]	[ ]	
Private Rentenversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Kindervorsorge	[ ]	[ ]	[ ]	
	[ ]	[ ]	[ ]	
	[ ]	[ ]	[ ]	

### 4. Beratungswunsch des Kunden

.....  
 .....

### 5. Erstinformation

Die Erstinformation (Informationspflichten gemäß Abschnitt 4 / § 11 Versicherungsvermittlerverordnung) wurde ausgehändigt.

### 6. Datenschutzklausel

**Der Auftraggeber willigt ein, dass alle Daten, die zur Erfüllung der Tätigkeit des Maklers notwendig sind, vom Makler elektronisch gespeichert bzw. archiviert werden und wenn notwendig an Versicherer weitergegeben werden. Hierzu gehören auch Daten zum Einkommen, alle steuerlichen und sozialversicherungstechnische Daten und Auskünfte. Die allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes werden gewahrt.**

### 7. Einverständniserklärung zur Kontaktaufnahme

Der Unterzeichner stimmt zu, über neue Angebote des Maklers per Email, Telefon oder Fax informiert werden zu dürfen.

Ort, Datum

Kunde

Makler



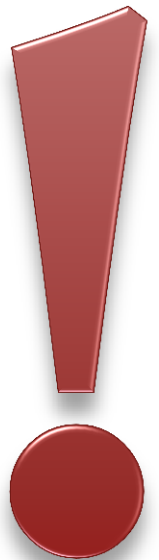
## 3. Flexible aber systematische Beratung

- Beratungszeitplan erstellen
- nach Prioritäten ordnen
- „am Ball bleiben“





**Bestandskunden  
sind wichtiger  
als Neukunden!**







## Pro-aktive statt reaktive Kundenbetreuung

- regelmäßig
- alle Kanäle
- systematisch & standardisiert
  - ✓ Telefon (Innendienst einbeziehen)
  - ✓ Besuche / Jahresgespräche
  - ✓ Kundenveranstaltungen
  - ✓ Kundenzeitschrift
  - ✓ Professionelle Kunden-Newsletter

# Überzeugungsmodus (Convincer-Modus)



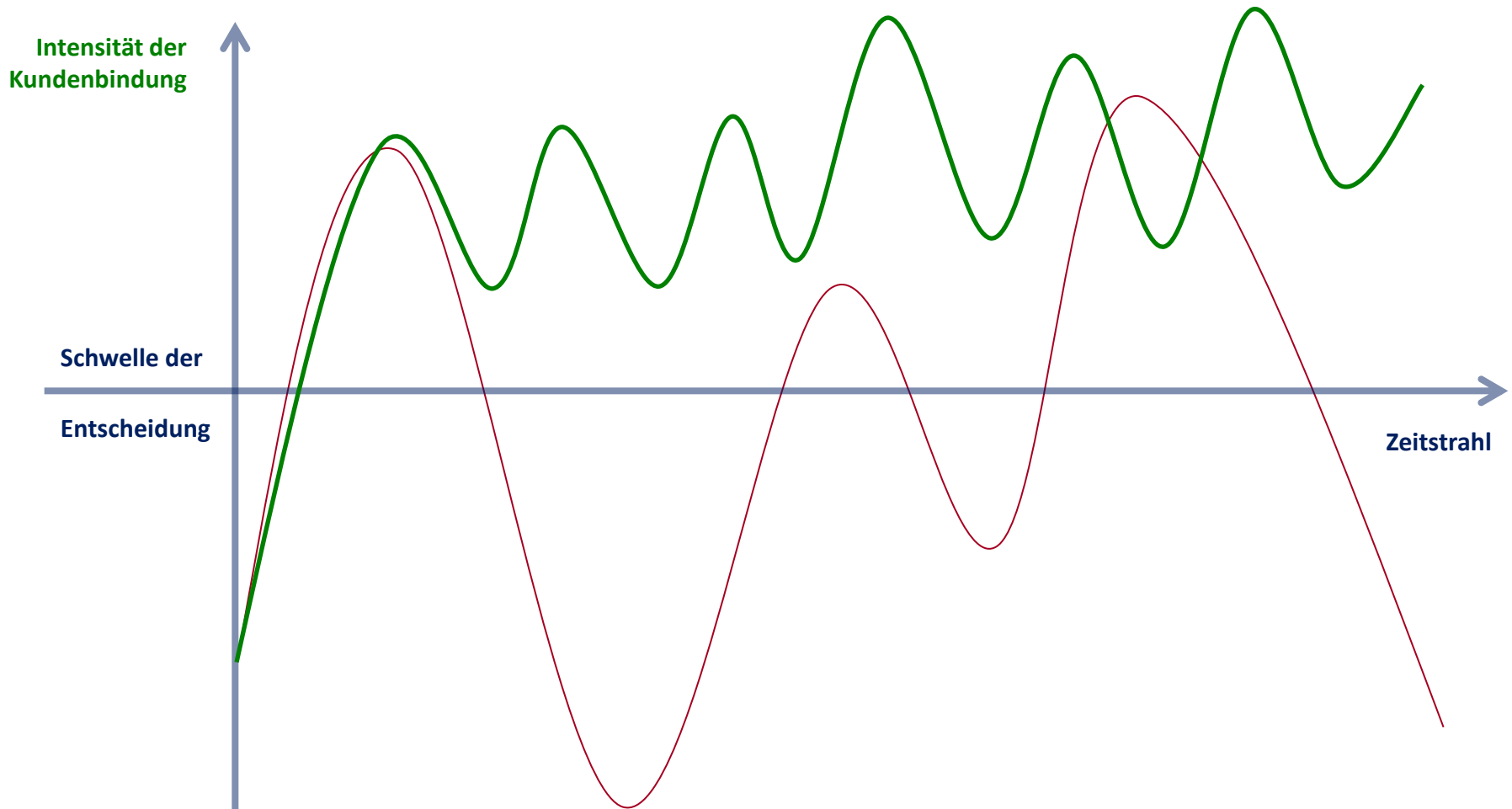
**Automatisch – relativ wenig Info**

**Konsistent – nie so richtig**

**Zeit – mit der Zeit überzeugt**

**Wiederholung – mehrfache Beispiele**

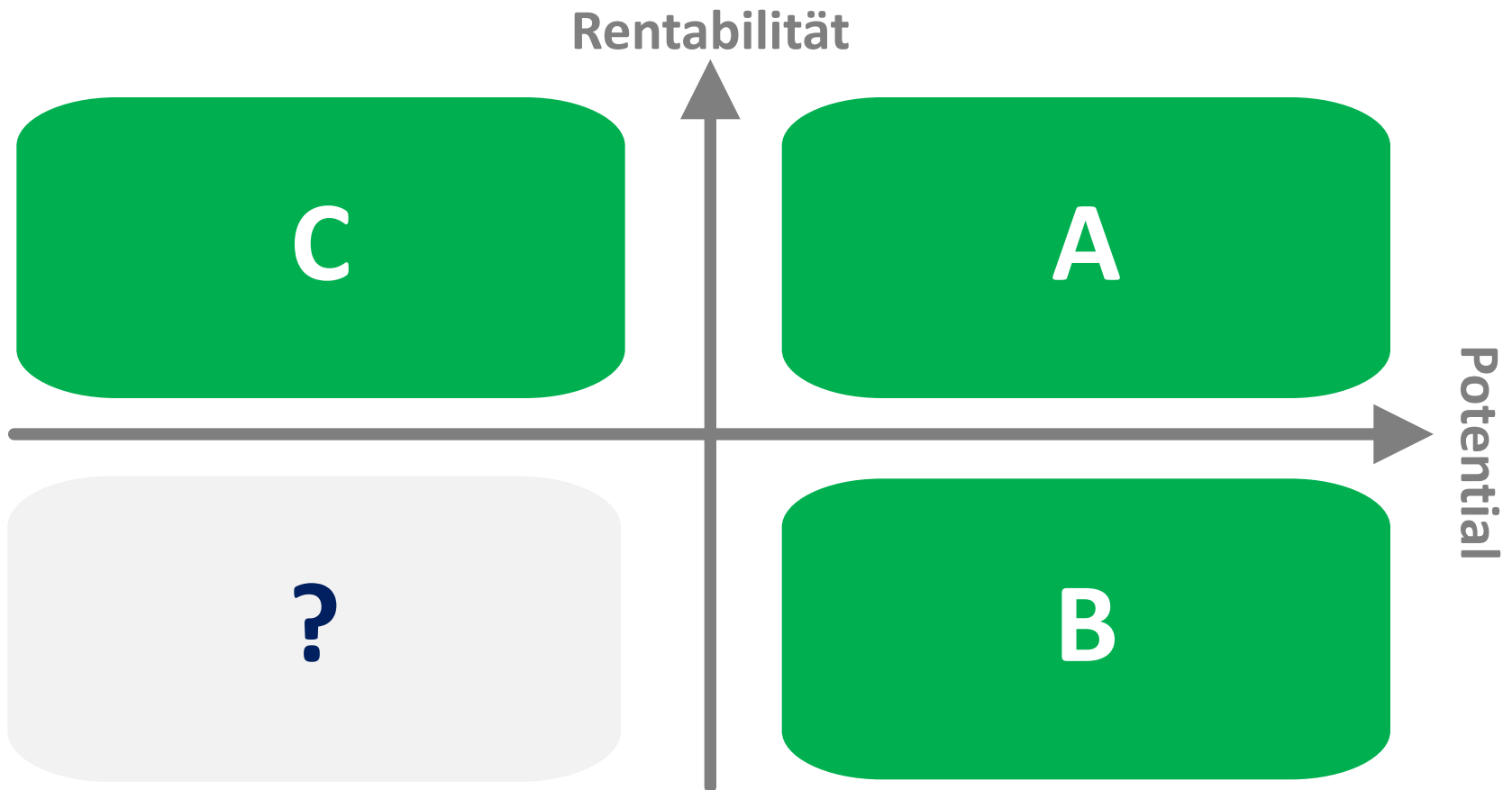
# Neue Wege in der Kundenbetreuung



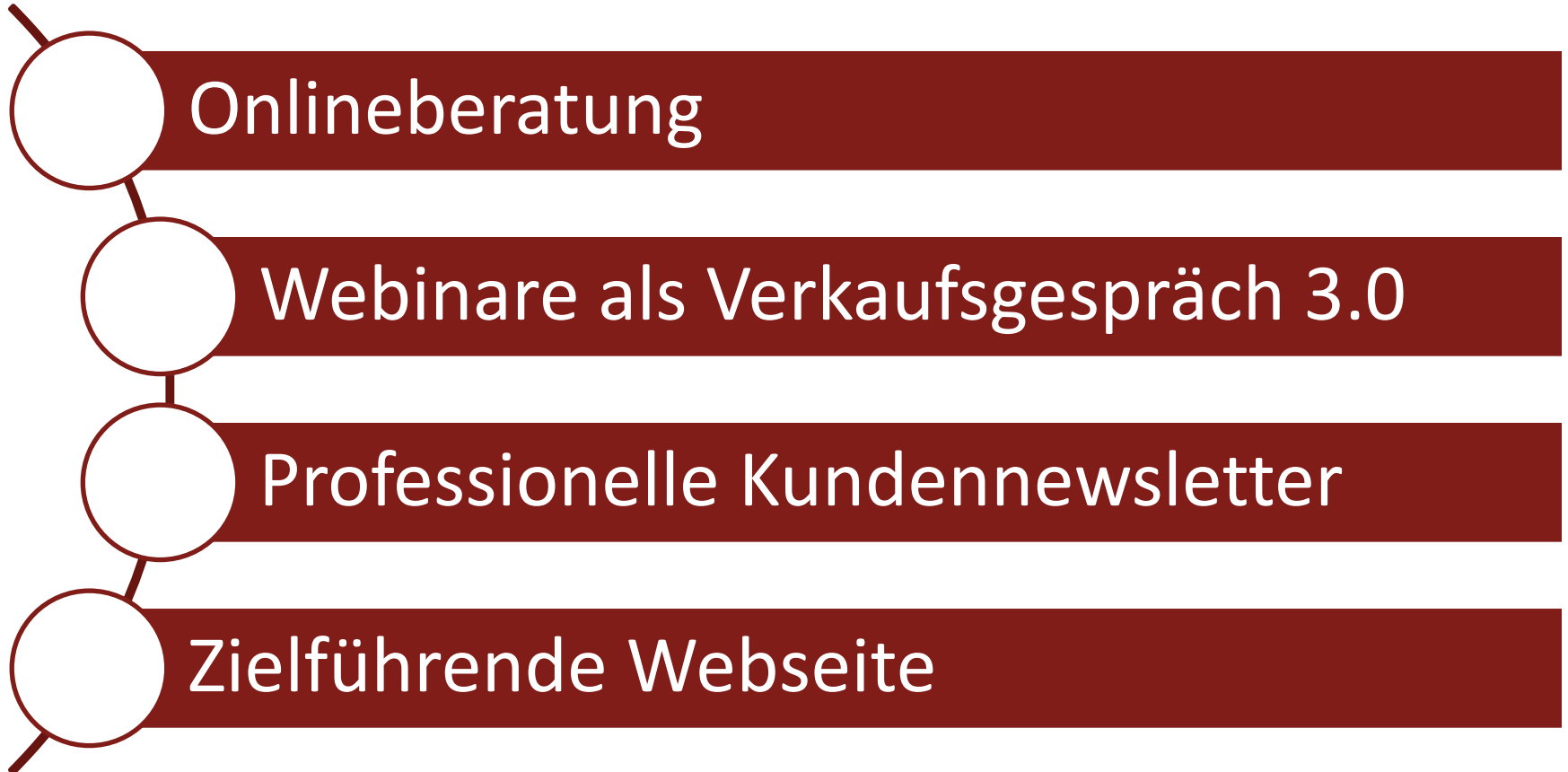
# Neue Wege in der Kundenbetreuung



## Vorschlag zur Kundenklassifizierung



# Onlinemarketing als Strategiebestandteil



# Webinare als Verkaufsgespräch 3.0



Einladung  
Zielgruppe

Lösung  
präsentieren

Einzeltermine  
vereinbaren

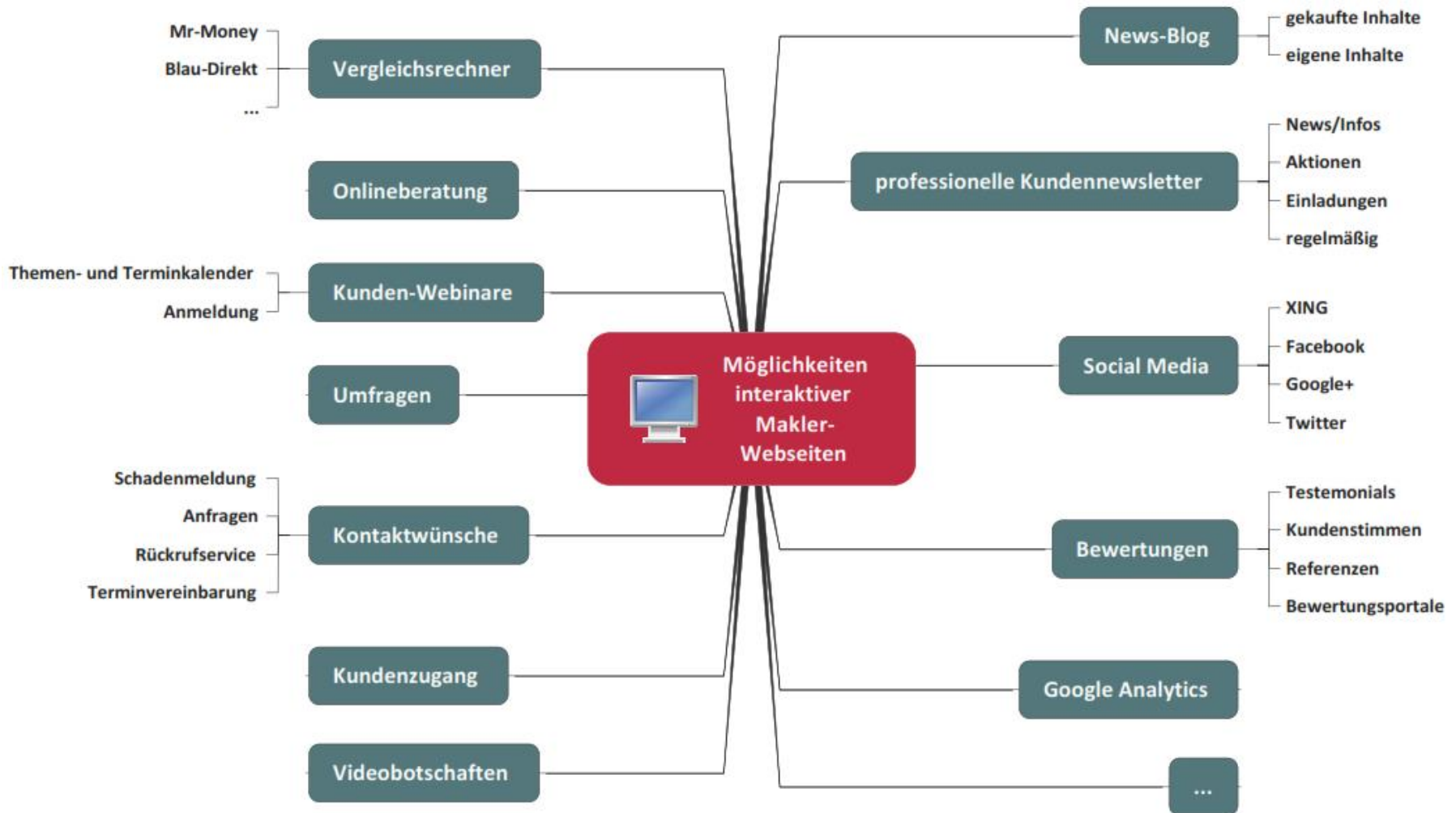
# Professionelle Kundennewsletter



## WICHTIG: interessante Newstexte mit niedrigen Angebotsanteil

- max. 20% Angebotsanteil, besser weniger
- In gleicher Mail oder als Extra Newsletter
- Angebote orientiert am Zeitgeschehen
- ganz gezielt nach Firmenausrichtung
- orientiert an Öffnungs- und Klickstatistiken

# Möglichkeiten Webseite





# Zusammenfassung - 4 Strategien



# Workshops zum Thema



## **In Kooperation mit der Akademie für VersicherungsMakler**

2-Tagesworkshop in Würzburg (ganztätig)

24.-25.04.2014 (Do/Fr)

**520,- EUR**

## **In Kooperation mit Barmenia, Direktion Leipzig**

3-Tages-Workshopreihe jeweils 10.00-13.30 Uhr

22.04.2014

06.05.2014

20.05.2014

**249,- EUR – *Bei Buchung Heute 199,- EUR***

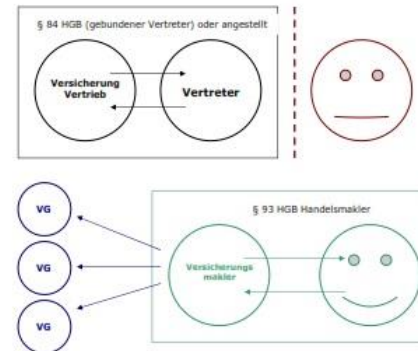
# Angebot: Erstberatungsdokumentation auf nur einer Seite mit vielen Metaphern/Wordings



**NUR FÜR KURZE ZEIT!**

- **Webinaraufzeichnung**
- Inkl. Aufzeichnung, Word-Dokument und detaillierter Gesprächsanleitung
- Metaphernbeschreibung umfangreich inklusive
- **Investition normal 99,- EUR**
- **Sonderpreis heute nur 49,90 EUR!**
- Info & Anmeldung über <http://2606.ldke.de>

Grafische Darstellung Erstinfo Vertreter ./ Makler



### 3. Grundsätzliche Empfehlungen des Maklers

Sparte	Notwendig	Empfohlen	nicht notwendig	Bemerkungen
Private Haftpflichtversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Risikolebensversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Berufsunfähigkeitsversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Unfallversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
private Pflegeversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Krankenvollversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Krankenzusatzversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Hausratversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Wohngebäudeversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht	[ ]	[ ]	[ ]	
Rechtsschutzversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Basirente	[ ]	[ ]	[ ]	
Betriebliche AV	[ ]	[ ]	[ ]	
Riester-Rente	[ ]	[ ]	[ ]	
Private Rentenversicherung	[ ]	[ ]	[ ]	
Kindervorsorge	[ ]	[ ]	[ ]	

### 4. Beratungswunsch des Kunden

### 5. Erstinformation

Die Erstinformation (Informationspflichten gemäß Abschnitt 4 / § 11 Versicherungsvermittlerverordnung) wurde ausgehändigt.

### 6. Datenschutzklausel

Der Auftraggeber willigt ein, dass alle Daten, die zur Erfüllung der Tätigkeit des Maklers notwendig sind, vom Makler elektronisch gespeichert bzw. archiviert werden und wenn notwendig an Versicherer weitergegeben werden. Hierzu gehören auch Daten zum Einkommen, alle steuerlichen und sozialversicherungstechnische Daten und Auskünfte. Die allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes werden gewahrt.

### 7. Einverständniserklärung zur Kontaktaufnahme

Der Unterzeichner stimmt zu, über neue Angebote des Maklers per Email, Telefon oder Fax informiert werden zu dürfen.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Kunde \_\_\_\_\_ Makler \_\_\_\_\_



# Lasse Deinen Kunden einkaufen!

Wertewandel im Verkauf - Strategien für eine neue Zeit



***„Wenn der Wind der  
Veränderung weht, bauen die  
einen Mauern, die anderen  
bauen Windmühlen!“***

chinesisches Sprichwort

# Vielen Dank



Kontaktmöglichkeiten:

**Dirk Spengler - Gottschaldstr. 1a – 08523 Plauen**

Telefon: 0172 / 37 14 666

Email: [dsp@losjetzt.de](mailto:dsp@losjetzt.de)

Webseite: <http://www.losjetzt.de>

Webseite zum Buch: <http://www.ldke.de>

Losjetzt-Newsletter: <http://news.losjetzt.de>

Facebook-Fanpage: <http://facebook.losjetzt.de>

Xing: <http://xing.losjetzt.de>

NLP <http://nlp.losjetzt.de>