

Tipps für ein professionelles Maklermanagement

- Makler sollten sich bei ihrer Versicherer- und Produktauswahl nicht nur auf Maklerpools, Servicegesellschaften oder Softwareanbieter verlassen. Denn damit wird die Pflicht zur objektiven Marktuntersuchung unzureichend erfüllt.
- Makler sollten ihre Pflichten ernst nehmen, den Beratungsanlass konkret hinterfragen und veränderte Bedarfssituationen rechtzeitig erkennen.
- Know your customer: Es ist kaum möglich, eine vollständige und fehlerfreie Pflichterfüllung stets zu gewährleisten. Deshalb sollte der Versicherungsmakler nur wenige Kunden annehmen, aber darauf bestehen, diese umfassend zu betreuen – also die gesamte Risiko- und Versorgungssituation kennen zu lernen.
- Probleme bereiten in der Praxis immer wieder gerade die Kunden, die man nicht gut kennt, die rein aus Preisgründen und nur mit ausgewählten Versicherungsverträgen zum Makler kommen oder gleich zu Beginn überzogene Forderungen an diesen stellen. Eine sorgfältige Kundenauswahl ist eine wirksame Prophylaxe vor Schadenersatzansprüchen.
- Know your market: Makler sollten sich sehr gut über das Marktgeschehen informiert halten, aber auch einen intensiven Kontakt zu einigen besonders kompetenten Versicherungsgesellschaften aufbauen, um durch besondere Beratungskompetenz glänzen und Fehlerquellen vermeiden zu können.
- Erwartungshaltung der Kunden einpegeln: Versicherungsmakler sind keine Heilsbringer, sondern Dienstleister. Und der Kunde muss wissen, welche Dienstleistungen er von seinem Makler erwarten kann. Versicherungsmakler sollten nicht mehr versprechen, als sie in jedem Fall auch einhalten können.
- Organisation und Abwicklung: Zur kunden- und risikogerechten Abwicklung der eingegangenen Pflichten muss der Makler für eine zeitgemäße und adäquate Qualifikation und Administration sorgen. Alle beteiligten Personen müssen auf ihre jeweilige Aufgabe vorbereitet sein. Die Büroprozesse müssen sinnvoll gestaltet und regelmäßig auf ihre Tauglichkeit und mögliche Haftungsquellen überprüft werden.
- Definition von fehlerarmen, standardisierten Arbeitsabläufen im Maklerbetrieb: Um Fehlerquellen zu minimieren sollten Makler die Einhaltung des Beratungsprozesses und der standardisierten Arbeitsabläufe regelmäßig kontrollieren.
- Es ist ratsam, dass sich Makler eine liquide Reserve für kleinere Schadenersatzleistungen vorbehalten, die zur Reduzierung der Schadenquote nicht über die Berufshaftpflichtversicherung abgerechnet werden sollen.

Quelle: *Baumann/Beenken/Sandkühler, „Profi-Handbuch Maklermanagement,“*
1. Auflage 2010, ISBN 978-3-648-00882-9, 39,80 Euro
© 2010, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Freiburg