

Das Netzwerk als Treibstoff

Ein modernes Netzwerk definiert sich über die gemeinsame Zielgruppe. Je bunter das Dienstleistungsangebot umso besser das Empfehlungsgeschäft für Makler. Unter einer Voraussetzung: Kompetenz.

Ein klares Statement vorweg: Die Zukunft des Maklers liegt in der Spezialisierung auf eine Zielgruppe, sodass er nicht mehr einfach austauschbar ist. Das setzt voraus, umfassend über die Besonderheiten dieser bestimmten Zielgruppe informiert zu sein. Und dabei die Fähigkeit zu besitzen über den Tellerrand hinausblicken zu können. Dies führt in der Beratung auf eine höhere Qualitätsebene und damit zu einem viel besseren Marktstanding.

Kooperation mit Experten aus anderen Bereichen

Ein modernes Netzwerk definiert sich heutzutage mehr über die gemeinsame Zielgruppe als über ihre Gleichartigkeit der Netzwerk-Partner und -Mitglieder. Versicherungsmakler zusammen mit Anlageberater oder Steuerberater kann jeder. Für Kunden und für die Kundengewinnung viel sinnvoller aber wäre eine Kooperation des Versicherungsmaklers mit Experten aus anderen Bereichen. Die Vorteile solcher Kooperationen liegen auf der Hand. Kann der Versicherungsnehmer nachweisen, dass seine Werkstatt oder seine Apotheke nach einer Expertenempfehlung mit einem modernen Sicherheitssystem ausgestattet sind – welchen Einbrecher schreckt in diesen Zeiten noch eine Alarmanlage? – wird sich dies positiv auf die Versicherungsprämie auswirken. Der Kunde ist zufrieden, der Versicherungsmakler auch, und selbst die Versicherungsgesellschaft spart Kosten in der Schadenabteilung. Und: Weniger Schadenfälle bedeuten ein geringeres Haftungsrisiko für den Makler.

Ein anderer Fall: In einer Arztpraxis, in der besondere Hygienebedingungen zu beachten sind, sind nach einem Rohrbruch die Praxisräume vollgelaufen. Üblicherweise meldet der Versicherte den Schaden seinem Makler oder auch seiner Versicherung direkt. Auch üblicherweise beauftragt die Versicherung zur Begutachtung und Schadenbehebung den preislich günstigsten Fachbetrieb der Region. Aber jetzt fängt das Dilemma erst richtig an. Denn ein Wasserschaden ist – gerade wegen der Hygienebedingungen – überaus kompliziert. Folgeschäden wegen nicht

sachgerechter Schadenbehebung sind eher die Regel denn die Ausnahme. Wer haftet, wer zahlt, wer verhandelt? Mit einem hochspezialisierten Fachbetrieb nach einer Maklerempfehlung aber ersparen sich alle Beteiligten viel Ärger. Er kalkuliert die Schadenhöhe von Anfang an korrekt, er behebt den Schaden professionell und er verhandelt mit dem Versicherer auf Augenhöhe. Solche Betriebe sind als Schadedienste oftmals bundesweit organisiert. Für eine Maklergesellschaft, die überregional tätig ist, macht eine Kooperation mehr als Sinn.

Die Netzwerkpartnerschaft muss noch nicht einmal so eng an Versicherungsfälle gekoppelt sein wie Einbruch oder Wasserschaden. Jeder Zielgruppe hat in allen Produkt- und Dienstleistungsbereichen ihre Spezialisten. Zum Beispiel IT- oder Digitalisierungsexperten. So können durch Digitalisierung bestimmter Prozesse Schadenquoten deutlich reduziert werden. Auch diese Produktanbieter arbeiten mit Außendienstern und externen Beratern. Ein in einem speziellen Segment agierendes Netzwerk stellt genau jene Verbindungen zu anderen Beraterbranchen her, die das gegenseitige Empfehlungsgeschäft antreiben: Wer in aufwendige IT-Programme oder in Energiesparkonzepte investiert, will diese auch versichert wissen. Wenn ein Makler seinerseits einem Unternehmensberater aus seinem Netzwerkpartner einen Kontakt vermittelt, wird dieser es ihm später durch ein Gegengeschäft danken.

Klar ist aber auch: Wer in einem solcherart organisierten Netzwerk nur Nehmerqualitäten zeigt, wird darin schnell Schiffbruch erleiden. Gleiches gilt auch für den Qualitätsstandard. Empfehlungsgeschäft in einem Netzwerk funktioniert nur, wenn alle Netzwerkpartner das gleiche Niveau besitzen. Wer mit spezialisierten Partnern zusammenarbeiten will, muss den gleichen Spezialisierungsgrad mitbringen. ■



Von Horst Peter Schmitz, Vorstandsvorsitzender der Heilwesennetzwerk RM eG