

Schränkeweise Leitzordner

15.06.2016 – Makler haben in ihrem Arbeitsalltag mit Anforderungen zu kämpfen, die sie ohne technische Unterstützung nicht meistern können, sagt **Matthias Beenken** in der neuen Ausgabe von *Value*. Viele ältere Makler haben sich vor der Digitalisierung gedrückt. Sie hinterlassen schränkeweise Leitz-Ordner und einen bestenfalls mangelhaft elektronisch gepflegten Bestand.

“Wir sind immer wieder erstaunt, wie viele Makler nicht mal eine eigene Homepage haben, die ja elementare Voraussetzung ist, um Kunden auf der digitalen Schiene anzusprechen. Homepages sollten interaktiv sein und beispielsweise ein Terminbuchungs-Tool beinhalten“, sagt Beenken in der heute erschiene Ausgabe von *Value*. “Auch die Möglichkeit einer Online- Schadenmeldung wird erwartet“, sagt Beenken. Sie sollte mit einer Eingangsbestätigung ausgestattet sein und auch mit Tipps für das richtige Verhalten im Schadenfall verbunden werden. “Kunden erhalten so das Gefühl, dass ihr Makler rund um die Uhr für sie zu sprechen ist, auch außerhalb der Bürozeiten.”

“Makler betreiben viel Aufwand, um Entwicklungen zu leugnen“, stellt **Oliver Pradetto** vom Maklerpool Blau Direkt fest. Statt sich selbst zu digitalisieren, streiten sie ab, dass die Entwicklung notwendig ist und erklären eisern, dass sowas auch kein Kunde wolle – freilich ohne jemals ihre Kunden ergebnisoffen zu befragen. “Was die Kunden wollen, scheint viele Makler schon lange nicht mehr zu interessieren“, kritisiert der Lübecker. “Ihre Kunden halten viele Makler für dumm und unmündig.”

Zumindest theoretisch hat sich in der Branche die Erkenntnis breit gemacht, dass der Versicherungskunde “hybrid” ist: Online informieren, aber bei den komplexen Versicherungsprodukten das persönliche Gespräch suchen. Das Prinzip Ropo: Research online, purchase offline, schreibt *Value*. Der Maklerpool JDC (Jung, DMS & Cie.) formiert sich deshalb um und kauft digitale Dienste zu, von einer Plattform für einfache Massenprodukte wie Kfz oder Hausrat bis hin zu Zinspilot, welche die Suche nach Habenzinsen vereinfacht. “Wenn man Technik zum Funktionieren gebracht hat, hilft sie einem auch“, sagt **Michael Salzburg**, Co-Geschäftsführer von Friedels Fairsicherungsbüro Langer & Salzburg GmbH in Berlin (siehe [DOSSIER](#)). (ba)