

# Warum Vermittler anders ersetzt werden als sie denken

[procontra-online.de/artikel/date/2017/08/warum-vermittler-anders-ersetzt-werden-als-sie-denken/](http://procontra-online.de/artikel/date/2017/08/warum-vermittler-anders-ersetzt-werden-als-sie-denken/)

**Werden RoboAdvice und Online-Vertrieb den Vermittler in seiner heutigen Arbeitsweise ersetzen? Klares Nein von Oliver Pradetto (blau direkt). Seiner Auffassung nach, ist es gar nicht nötig, die heutige Arbeitsweise von Vermittlern kopieren zu wollen. Warum Vermittler dennoch verschwinden werden, schildert er im Gastkommentar.**



Vermittler verkennen, wie ersetzbar sie sind, so ein mögliches Fazit von Oliver Pradetto. Bild: blau direkt

Unübersehbar hält die Technik Einzug in unsere Branche und droht, den Vermittler zu ersetzen. Diese tun sich wahrlich schwer mit dem Glauben an die eigene Ersetzbarkeit. „Bin ich so verboht“, fragt etwa ein Makler auf Facebook. Versicherungen würden doch verkauft und nicht gekauft. „Sehe ich das falsch?“

So geht denn auch die Diskussion voran. [Eine große Mehrheit hält Beratungen für zu komplex, als dass diese durch Technik übernommen werden könne](#). Im Standardgeschäft sei dies eventuell denkbar, doch spätestens bei spezielleren Produkten - etwa im [Gewerbebereich](#) - hält die Mehrheit eine automatisierte Beratung für undenkbar. Kein Kunde beschäftige sich zudem von sich aus mit unangenehmen Themen.

Genau an dieser Stelle beginnt die Diskussion dann üblicherweise in die Irre zu gehen, denn die technisch etwas fortgeschritteneren Kollegen, schießen sich reflexartig auf diese Punkte ein.

Was die [Spezialisierung](#) angeht, die die Technologie nicht leisten könne, argumentieren sie fachlich richtig mit der unendlichen Kapazitätssteigerung neuronaler Netzwerke, mit den Erfolgen maschinellen Lernens und der künstlichen Existenz.

Dummerweise verkennen beide Seiten den Kern des Problems.

## Niemand erwartet Roboter, die an Türen klingeln

Tatsächlich geht es nämlich nicht um die Frage, ob die Technologie die Tätigkeiten des Maklers übernehmen kann oder nicht. Vielleicht wäre das möglich, aber warum sollte das überhaupt versucht werden?

[Niemand erwartet ernsthaft Roboter, die klingelnd von Tür zu Tür laufen, um den Kunden in Versicherungsverkaufsgespräche zu verwickeln](#). Allein die Vorstellung erschiene den meisten Kollegen entsprechend absurd. Warum nimmt dann aber irgendwer an, Computer sollten die Beratung eines Maklers kopieren?

## Technologie ersetzt nicht Tätigkeit. Technologie fokussiert Funktionalität.

Die Funktion eines Maklers ist die Distribution – sprich: der Verkauf von Versicherungen an Konsumenten. Der Makler erreicht dies unter anderem mit seiner Beratung. Sicherlich wäre es möglich, Beratung technologisch abzubilden, Ansätze wie „RoboAdvice“ gibt es dazu ja auch. Insgesamt ist Beratung jedoch ein menschlicher Weg, kein technologischer. Aus technologischer Sicht ist Beratung nichts anderes als ein ineffizienter Prozess zur Informationsübermittlung.

Die in einer Beratung vollzogene Informationsübermittlung ist im klassischen Verkaufsprozess notwendig, um das Vertrauen des Kunden zu gewinnen und anschließend ein Bedürfnis des Kunden zu erzeugen. Hier liegt der Schlüssel zu einem technologie-getriebenen Paradigmenwechsel. Bin ich nicht gezwungen, Vertrauen und Bedürfnis herzustellen, entfällt die Notwendigkeit des Informationstransfers. Dass das grundsätzlich möglich ist, kennt jeder Vermittler, wie ein praktisches Beispiel zeigt: Hat beispielsweise ein vertrauter Kunde ein Kind bekommen; will das Neugeborene versichern ruft er oft den Makler an und bittet: „Ach, sag einfach was ich machen soll. Ich unterschreibe Dir das.“

Wenn das Vertrauen gegeben und ein Bedürfnis vorhanden ist, erspart sich der Kunde liebend gern die Beratung. Er will keinen Informationstransfer. Er will (nur) eine Lösung.

Technologie strebt eine Veränderung in der Prozesskette an, die die im Beispiel beschriebene Ausnahme zur Regel macht. Gelingt es der Technologie, Kundenbedürfnisse zeitlich zu erkennen und genießt sie das Vertrauen des Kunden, kann die Abbildung eines Beratungsprozesses weitgehend vermieden werden. Anders ausgedrückt: Makler werden nicht überflüssig, weil ein Computer besser ist in dem, was ein Makler tut, sondern weil Technologie die Notwendigkeit für das, was ein Makler tut, umgehen wird.