



Wachstumsmarkt 50plus

50plus – Nein danke! Diese Haltung ist ignorant, naiv, sehr verbreitet – und nicht nachvollziehbar. Wer seine älteren Kunden und das wirtschaftliche Potenzial der reichsten und einzigen wachsenden Kundengruppe links liegen lässt, riskiert den unternehmerischen Supergau. Die wirtschaftlichen Fakten lassen keinen Spielraum für Interpretationen. Im Folgenden die größten Herausforderungen im Zusammenhang mit der Alterung Ihrer Kunden. Wer sie nicht meistert, verliert sie.

Alle Klischees sind falsch

Unflexibel, krankheitsanfällig, starrköpfig – alles falsch. Wer Ältere mit Stützstrümpfen, Blasentee und Inkontinenzprodukten in Verbindung bringt, hat die Realität nicht verstanden. Das Oma- und Opa-Klischee bedienen sie schon lange nicht mehr. 60-Jährige fühlen sich wie 50, verhalten sich so und wollen so angesprochen werden. Sie sind fitter, informierter, selbstbewusster, kritischer und anspruchsvoller als alle Generationen vor ihnen. Jede neue Studie bestätigt: Die Leistungsfähigkeit nimmt nicht ab, sie ändert sich. Die Jungen laufen schneller, die Älteren kennen die Abkürzungen.

Bei den „Alten“ ist sowieso nichts zu holen. Ein fataler Irrtum mit weitreichenden Folgen. Wer das glaubt, spricht sie nicht an. Die Fakten: Jeder zweite Euro, der ausgegeben wird, kommt aus dem Portemonnaie der über 50-Jährigen. 80 Prozent der Einlagen bei Banken gehören ihnen. Zwischen 50 und 70 fließen ihnen jeden Tag eine Milliarde Euro aus Erbschaften und fälligen Lebensversicherungen zu.

Treue ältere Kunden? Vergessen Sie's! Ältere sind Konsumprofis. Sie haben alles erlebt, erinnern sich, vergessen nichts und lassen sich nichts gefallen. Ältere sind heimtückisch, beschweren sich nicht und stimmen mit den Füßen ab. Sie wechseln ohne zu zögern ihren Versicherungsmakler und ihren Herrenausstatter, ihre Bank und den Supermarkt – auch wenn sie jahrelang Stammkunde waren. Nur wer sich auf ihre Wünsche und Bedürfnisse einstellt, sichert sich ihre Loyalität.

Die Alten sind wie die Jungen, die brauchen keine neuen Konzepte.

Eine gefährliche Ausrede. Alles was wir über Vertrieb wissen, stammt aus der Zeit als die Jugend die Märkte dominierte. Die Bedingungen haben sich grundlegend verändert: Ein neues Selbstverständnis, veränderte Werte und neue Lebensstile, haben die Denk- und Verhaltensweisen älterer Menschen massiv verändert. Die Gehirnforschung zeigt, dass sie heute anders kaufen als früher und vor allem anders als junge Kunden. Die alten Vertriebskonzepte haben ihre Wirksamkeit verloren und müssen erneuert werden.

Ältere Menschen hassen schlechte Umgangsformen und ein ungepflegtes Äußeres, Unpünktlichkeit und Unzuverlässigkeit, gespielte Freundlichkeit und eine Behandlung „von oben herab“. Sie hassen es, beim Kauf gedrängt und unter Zeitdruck gesetzt zu werden. Insbesondere junge Mitarbeiter sind oft hilflos. Sie wissen nicht, wie anspruchsvolle Ältere „ticken“, weil sie nicht darauf vorbereitet wurden und tun sich schwer, die „richtigen“ Worte zu finden. Wenn dann auch noch Worte wie „Bitte“, „Danke“, „Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“ im Sprachgebrauch fehlen, löst sich eine Kundenverbindung oft wie von selbst.

Fazit

Wer aktiv auf seine älteren Kunden zugeht, wer sie wertschätzt und respektiert, wer zuverlässig ist und ihre Probleme löst, gewinnt nachhaltig die Gunst und das geschäftliche Potenzial einer weiter wachsenden Kundengruppe.

Helmut Muthers ist Experte für die Chancen der gesellschaftlichen Alterung und den Unternehmenserfolg bei Kunden 50plus, Keynote-Speaker, Autor, Inhaber des Muthers Institut, Landes-GF NRW des Bundesverband Initiative 50plus sowie Mitglied Club 55 (Europäische Marketing- und Verkaufsexperten). Zudem ist er Trainer der Deutsche Makler Akademie und eingebunden in die zertifizierte Weiterbildung „Generationenberater/in (IHK)“.

Erfahren Sie mehr von Referent Helmuth Muthers auf dem [DKM-Kongress](#) „Generationenberatung - Mehr als Generation 50plus, Kapitalanlage, Recht und Pflege“, der in Kooperation mit der DMA am Mittwoch, den 28. Oktober 2015, in Raum 8, Halle 5 stattfindet.

Helmut Muthers, Vortragsredner, Seminarleiter und Buchautor.

Bild: (1) © goodluz / fotolia.com (2) © Muthers

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941869/wachstumsmarkt-50plus/>