



1 Bestand plus 1 Bestand kann auch 3 sein

Eine Bestandsübernahme bedeutet für Makler zumeist eine komplett neue Arbeitsweise - mit komplexen Anforderungen. Selbst bei kleineren Kundenbeständen ist die Betreuung der neuen Kunden für einen Käufer anspruchsvoll. Besonders die Betreuung von VIP-Kunden ist nicht zu unterschätzen.

Autor: Dr. Peter Schmidt, Unternehmensberater, Consulting & Coaching Berlin

Nicht zu unterschätzen ist die Betreuung der besonders wichtigen Kunden. Schon bei einem Bestand von 500 Kunden ist ungefähr von 100 VIP-Kunden auszugehen. Mit jedem dieser Kunden einen Ersttermin mit Versorgungs- und Risikoanalyse vorzunehmen, Neuabschlüsse vorzubereiten und abzuschließen bringt einen enormen Arbeitsaufwand mit sich. Beispiel: Pro VIP-Kunde für Aktenanalyse, Recherchen, Gespräch, Auswertung und Vorbereitung neuer Angebote und Verträge nehmen wir einen Arbeitsaufwand von nur 6 Stunden an. Oft genügt das aber nicht. Bei einem Arbeitstag von 8 Stunden kommen wir auf insgesamt 75 Arbeitstage, die für den Erstkontakt mit 100 VIP-Kunden auf den Käufer oder seine Mitarbeiter zukommen.

Was passiert aber, wenn der Käufer oder dessen Mitarbeiter bereits an der Kapazitätsgrenze arbeiten? Es wird deutlich, dass ein Bestandskauf nicht nur ein Thema des Kaufpreises und der Dauer der Refinanzierung des Investments ist. Verkaufsverhandlungen von Kundenbeständen können also auch scheitern, wenn die gemeinsamen Besuche des verkaufenden und übernehmenden Maklers bei den VIP-Kunden vereinbart werden sollen. Mit den Worten „Wir haben

gar keine Zeit für den neuen Bestand“ kommt man dann in eine durchaus peinliche Phase von Verkaufsverhandlungen.

Der Kauf eines Kundenbestandes oder einer Maklerfirma ist mehr als eine einfache Addition von Umsätzen oder Erträgen. Eins und eins kann in dieser Frage mehr als zwei sein. Denken wir nur daran, dass die Übernahme von Know-how, von kompetenten Mitarbeitern oder auch bestimmten Kundenzielgruppen eine enorme Bereicherung des Käufers sein kann. Z. B. kann es für einen Makler, der einen Privatbestand übernimmt, zahlreiche Vorteile bringen, wenn mit der Übernahme eines Gewerbemaklers auch einen Spezialist für betriebliche Altersvorsorge zum neuen Team gehört. Sinnvolle Änderungen im Workflow beider Firmen oder Bestände können kurzfristig zu zusätzlichen Erträgen für die kaufende Firma führen. Dafür sind aber umfassende Analysen notwendig. Erleichtert werden kann das „Finden“ dieser Potentiale durch eine rechtzeitige Expertise zum Bestand oder der Firma, die gekauft werden soll.

Nicht jede Bestandsübernahme muss zu Erweiterungen der Personal- oder IT-Kosten führen. Dies gelingt dann, wenn ab einer bestimmten Bestands- oder Firmengröße der Themenkreis Unternehmenszweck, Unternehmensziel und Firmenstrategie unternehmerisch behandelt werden. Ist

es das strategische Ziel eines bisher regionalen Maklers durch Bestands- und Firmenzukäufe innerhalb von kurzer Zeit ein bundesweit präserter Makler zu werden, dann werden die Antworten auf die Gestaltung der internen Prozesse im Unternehmen oder im Unternehmensverbund anders sein, als wenn ein Kleinmakler den Bestand eines anderen Kleinmaklers übernimmt. In so einem Fall sind innere Prozesse, Ausrichtung der Beratung, Spezialisierung und Marketing auf neue zukunftssichere Füße zu stellen. Und für diese Veränderungen ist ein Investitionsplan unumgänglich.

Bei grundlegenden Veränderungen der Beratungs- und Betreuungspraxis durch einen Bestands- oder Firmenkauf sind die Einflüsse der Gesetzgeber in Brüssel und Berlin, des Verbraucherschutzes und auch der aktuellen Marktentwicklungen zu berücksichtigen. Wer heute im Zeitalter der FinTechs den Kopf davor verschließt, dass jüngere Kunden gerne(!) in den Apps der zahlreichen neuen Anbieter ihre Versicherungsverträge verwalten lassen, wird in den kommenden Jahren sein blaues Wunder erleben.

Bild: © Ezio Gutzemberg / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942010/1-bestand-plus-1-bestand-kann-auch-3-sein-2/>