



Generationenberatung und Unternehmensentwicklung

Geht es Ihnen ähnlich? Man hat den Eindruck, dass die vergangenen, aktuellen oder zukünftigen Veränderungsthemen das Berufsbild des Versicherungs- und Finanzanlagenvermittlers zur gefährlichsten und risikoreichsten gewerblichen Tätigkeit mutieren lassen. Viele Fachartikel widmen sich im Kern nur noch der Perspektive, was man alles vermeiden soll, was man alles nicht darf, für was man alles haftet, wofür man abgemahnt werden könnte oder was man am besten gleich ganz sein lässt ...

Die generelle Vielfalt, die breite Flexibilität und nicht zuletzt die Attraktivität der Generationenberatung aus Sicht unserer Privat- und Unternehmenskunden wird leider durch die immer wieder hochgerekten drohenden Zeigefinger überlagert.

Dazu sollte man auch die ein oder andere „Henne-Ei-Diskussion“ verlassen. Ist es aus Kundensicht nicht eher überflüssig, ob zum Beispiel Ruhestandsplanung Teil der Generationenberatung ist oder umgekehrt? Muss man dem Kunden nicht ohnehin beide Begriffe erklären?

Robert Zimmerer, Kernteam Projekthaus Generationenberatung, Geschäftsführer VitalSecur GmbH:

●● Robert Zimmerer, Kernteam Projekthaus Generationenberatung, Geschäftsführer VitalSecur GmbH

Bringen diese Fach-Diskussionen von Branchenvertretern in Akademien oder Verbänden einen einzelnen Privat- oder Unternehmenskunden in dessen jeweiliger Vorsorgeplanung wirklich weiter?

Ist es nicht der fachlich hochwertig durchgeführte Beratungs- und/oder Vermittlungsprozess, der Ihren Kunden die Veränderungsfähigkeit bereitstellt, finanzielle Herausforderungen durch Unvorhergesehenes zu bewältigen?

Wie singt Herbert Grönemeyer so treffend: „Zeit, dass sich was dreht!“

Die praktische Umsetzung der Generationenberatung ist in der jeweiligen Ausgangssituation eines bestehenden Geschäftsmodells nicht einfach. Stimmt! Generationenberatung stellt etablierte Geschäftsmodelle in der Versicherungs- und Finanzanlagenvermittlung auf den Prüfstand. Das ist mühsam und tut manchmal auch ein bisschen weh. Investieren Sie in die Unternehmensentwicklung Ihres Unternehmens, dann ist die individuelle Adaption der Generationenberatung aber für Sie ein sehr produktiver und langfristig wirkender „roter Faden“. Das gilt für unterschiedliche Ebenen:

- den Versicherungs-/Finanzanlagenvermittler für Privat- und/oder Unternehmenskunden

- den Produktgeber (zum Beispiel Versicherer, Investmentgesellschaft)
- den Intermediär (zum Beispiel Pool) für die mit ihm zusammenarbeitenden Versicherungs-/Finanzanlagenvermittler

Immer unter Einbeziehung aller in jeweiliger Ebene aktiven Menschen. Egal ob Mitarbeiter einer Agentur, eines Maklerunternehmens oder eines Versicherungsdienstes einer Bank oder Sparkasse. Egal ob regionale/überregionale Führungskraft oder in der Agentur-/Maklerbetreuung tätige Menschen und andere mehr.

Dazu braucht es Projekte. Wikipedia definiert ein „Projekt“ unter anderem als zielgerichtetes Vorhaben und weist auf die Ableitung aus dem lateinischen „proiectus“ hin, das mit „nach vorn geworfen“ übersetzt wird. Dazu braucht es Menschen, die professionelle Projekterfahrung haben, um interessierte Anwender zum Projektziel zu begleiten.

Wie wäre es also mit einem „Projekthaus Generationenberatung“? Für die Zielgruppe der am Projektziel „praktische, individuelle Umsetzung der Generationenberatung“ interessierten Finanzdienstleister. Mit Kompetenzpartnern, die alle selbst aus der Anwendungspraxis der Generationenberatung und angrenzenden Disziplinen kommen, aber in Projekten handeln und denken können. Begleitende Fach- und Projektkompetenz zur individuellen Einführung und Umsetzung der Generationenberatung für Finanzdienstleister.

Keine vermeintlich allgemeingültigen Rezepte. Keine plakativen „fünf Punkte zur erfolgreichen Generationenberatung“. Keine auf Vertriebstätigkeiten für Produktgeber oder Dienstleister in Themen der Generationenberatung aufgesetzte Abhängigkeiten. Sondern unabhängig, neutral und auf den Erfolg der Projektziele für Projektkunden des Projekthauses Generationenberatung fokussiert!

Eine Auswahl der möglichen Projektziele für Anbieter und Umsetzer der Finanzdienstleistung im Kontext der Generationenberatung:

Generationenberatung und Beratungsprozess

Information

- Was kann der Kunde erwarten?
- Was erwartet der Generationenberater?

- Welche Ziele hat die Generationenberatung?
- Welche Vereinbarungen sind zu treffen?
- Welche Kosten entstehen?

Datenaufnahme

- Wie ist der Verbund der Privat- und/oder Unternehmerfamilie aufgebaut?
- Welche Informationen und warum sind für das Beratungsziel wichtig?
- Wie werden die Informationen aus Kundenperspektive abgefragt?
- Wie werden die Daten aufbereitet und verarbeitet?
- Welche manuellen/digitalen Tools werden zur Datenerfassung eingesetzt?

Analyse

- Wie ist die aktuelle Situation der Privat- und/oder Unternehmerfamilie darzustellen?
- Welche manuellen/digitalen Tools werden zur Analyse eingesetzt?
- Wie kann die wirtschaftliche Vorsorge verständlich und klar dargestellt werden?
- Welche Themen können durch den Generationenberater (fort)entwickelt werden?
- Welche Experten (zum Beispiel rechtliche Vorsorge) müssen unmittelbar eingebunden werden?
- Welche bestehenden Konzepte müssen aktualisiert, ergänzt oder gegebenenfalls neu aufgesetzt werden?

Handlungsempfehlung

- Wie ist die Handlungsempfehlung aufzubauen?
- Welche manuellen/digitalen Tools werden zur Analyse eingesetzt?
- Welche Aufgaben ergeben sich für den Kunden?
- Welche Aufgaben ergeben sich für bestehende/neu zu koordinierende Experten?
- Welche Aufgaben ergeben sich für den Generationenberater?

Koordination/Umsetzung

- Wie werden die Aufgaben koordiniert, umgesetzt und nachgehalten?
- Wer macht was wie (bis) wann?

- Wer fasst die Ergebnisse wieder zusammen und koordiniert eventuelle Folgeschritte?

Anpassung

- Welche Veränderungen gab es im Verbund der Privat- und/oder Unternehmerfamilie?
- Welche Veränderungen gab es im Umfeld beziehungsweise aus Regelungssystemen?
- Welche Veränderungen lösen welche Anpassungen/Ergänzungen/Neufassungen aus?
- Welche bestehenden/neuen Experten sind in diese Aufgaben einzubinden?

und wieder von vorne im Beratungskreislauf!

Generationenberatung und Ruhestandsplanung

Generationenberatung nimmt die mehrdimensionalen Wechselwirkungen des jeweiligen Familienverbunds in allen Lebensphasen, Rollen und Ereignissen in existenzieller Breite und Tiefe wahr. Ruhestandsplanung beschäftigt sich mit der Vorbereitung der finanziellen Ausgestaltung einer einzigen Lebensphase „Ruhestand“. Es ist für beide Begriffe beziehungsweise Beratungsfokussierungen eine sehr eingeschränkte Sichtweise, dass dies nur ältere Kunden – zum Beispiel 50-plus-Kunden – betreffen würde.

Auch junge Kunden haben vorausgehende Generationen (Eltern, Großeltern ...) und auch junge Kunden betreiben bereits mit der ersten Lebens-/Rentenversicherung oder dem ersten Sparplan ein Stück Ruhestandsplanung. Immer auch in Wechselwirkungen mit Familienangehörigen vorausgehender oder nachfolgender Generationen.

Welcher Begriff nun besser gefällt, ist – wie schon bemerkt – eine akademische Diskussion oder persönliche Geschmacksfrage. Erklärungsbedürftig sind für einen Kunden, der sich nicht jeden Tag mit diesen Begriffen befasst, wohl beide Begriffe. Aus meinen persönlichen Erfahrungen heraus lässt sich der Begriff „Generationenberatung“ flexibler und umfänglicher im Geschäftsmodell verankern. Auch hier lässt sich erst in einem konkreten Umsetzungsprojekt die Tiefe und Zuordnung der Beratungsinhalte im Geschäftsmodell definieren.

Generationenberatung und Unternehmensnachfolge

in der Ebene „Vermittler-Betriebe“

Viele Vermittler beschäftigen sich mit dem Kauf/Verkauf von Beständen. Einerseits, um einen Kundenbestand zu übergeben und zum Beispiel den Ruhestand zu genießen. Andererseits, um über den Zukauf von Kundenbeständen das eigene Unternehmen auszubauen.

Allen gemeinsam ist, dass man sich aus jeweiligen Motiven heraus sehr tief und umfassend mit Wertermittlungen und Verträgen beziehungsweise Modellen in der Übergabe der Kundenbestände befasst. Das ist wichtig, keine Frage. Aber einseitig!

Mindestens genauso wichtig ist der reibungslose „emotionale“ Übergang möglichst aller Kundenverbindungen, um einen größtmöglichen betriebswirtschaftlichen Erfolg zu produzieren. Nicht selten waren Kunden nur noch aus Treue beim bisherigen Makler und wechseln – weil persönliche Verbindungen nicht mehr vordergründig sind – sofort oder zeitnah zu einem anderen Finanzdienstleister als dem unmittelbar übernehmenden Makler. Die Konkurrenz „schläft“ bekanntermaßen nicht und beobachtet genau, ob sich eine interessante Kundenklientel nicht übernehmen lässt.

Daher ist ein Beratungsvorgehen wie die Generationenberatung im Übergang der Kundenverbindung ein tatsächlich „bindendes“ Element. Der abgebende Makler geht mit einem „frischen“ Thema zum Kunden, festigt noch mal die bisherige Kundenbindung (zum Beispiel durch Unterzeichnung des aktuellen Maklervertrags inklusive aller Updates) und der übernehmende Makler setzt das Thema fort beziehungsweise führt es zukünftig weiter. Somit führt der Übergabevorgang im Rahmen eines Beratungsvorgehens der Generationenberatung ohne „Risse“ in die zukünftige Zusammenarbeit zwischen Kunden und „neuem“ Makler.

Wer sich also mit dem Kauf/Verkauf von Beständen beschäftigt, sollte das Projekt- und Beratungsvorgehen der Generationenberatung vor diesem Hintergrund näher betrachten.

in der Ebene „Unternehmenskunden“

Robert Zimmer erklärt:



Das betrifft sowohl die Unternehmer/-innen selbst und deren Familien als auch die Mitarbeiter/-innen und deren Familien. So sichern Sie Kunden- und Prämienbestände und bleiben der gesuchte Makler auch für die „neuen“ Eigentümer und Mitarbeiter.

Generationenberatung und Zielgruppen

Robert Zimmerer erläutert:



Generationenberatung greift hier als „Kreativ-Werkzeug“: Im Verbund einer Privat- und/ oder Unternehmerfamilie haben Sie alle Möglichkeiten. Von der Kinder-Nachversicherung (PKV, Pflege et cetera) bis zur Sterbegeld-Versicherung und dann in der nächsten Generation wieder dem ersten Sparplan für das Enkelkind oder die Schüler-BU. Diesen immer wiederkehrenden Kreislauf in das Geschäftsmodell des Maklerbetriebs systematisch zu implementieren, bietet die Generationenberatung sozusagen als „roten Faden“. Das ist ebenfalls Unternehmensentwicklung.

Generationenberatung und Finanzdienstleistungsthemen/-produkte

In Beratungsprojekten im Kontext der Generationenberatung ist zwischen Finanzdienstleistungsthemen und Finanzdienstleistungsprodukten zu differenzieren. Themen sind zum Beispiel die gesetzliche, private beziehungsweise betriebliche Altersvorsorge; die gesetzliche, private beziehungsweise betriebliche Krankenversicherung; die Kapitalanlage und viele mehr. Finanzdienstleistungsprodukte sind einzelne Produktlinien, Tarife oder Zusatz-Klauseln. Bis zum letzten Abgrenzungsmerkmal lassen sich generationenspezifische Merkmale in den Kontext der Generationenberatung setzen. Das führt beispielsweise zu Teilthemen in Projekten, wie

- Generationenberatung und Absicherung der Arbeitskraft (Unfall, BU/EU, Dread Disease, Pflege und so weiter),
- Generationenberatung und Rechtsschutz (zum Beispiel Mitversicherung der rechtlichen Vorsorge im Rahmen des Beratungsrechtsschutzes),
- Generationenberatung und Assistance (zum Beispiel eigenständige Schutzbriefe oder in andere Produkte als Annex eingebunden)
- Generationenberatung und private Komposit-Versicherung (richtige Absicherung des Besitzes der Eltern: Haftpflicht, Gebäude, Hausrat, Wertsachen und so weiter)

Diese Facette ist besonders für Projekte in produktgebenden Unternehmen (Versicherer, Kapitalanlagegesellschaft und so weiter) und in der Folge agierende Intermediäre

(Pools, Servicegesellschaften, Portale et cetera) nützlich. In der Analyse eines neuen Produkts und der herausgearbeiteten Abgrenzungsmerkmale wird es im Kontext der Generationenberatung an bestehende Beratungsprozesse „angedockt“. Das ist effizienter, als „das Rad“ der Umsetzung ständig neu zu erfinden. Prozesse in der Produktentwicklung rücken in der Umsetzung näher an den tatsächlichen Kundenbedarf und den Kundenkontakt. Kosten- und Ressourcen-aufwendiges Marketing wird dadurch optimiert.

Generationenberatung und Experten/ Multiplikatoren

Am Beispiel Pflege lässt sich schnell feststellen, wie einfach es ist, über die stringente Generationenberatung regionale Netzwerke aufzubauen. Zu einen, weil für bestimmte Facetten der konkrete Berufsträger (zum Beispiel rechtliche Vorsorge) unabdingbar ist. Zum anderen, weil es bei der Recherche schnell auffällt, wie viele Berufsbilder und Gewerbearten in Gesundheits- und Pflegethemen involviert sind. Das geht von den klassischen Pflegeeinrichtungen über alle gesundheitsnahen Berufsbilder bis zu Handwerksberufen (zum Beispiel barrierefreier Umbau). Die Ansprache und die Initiierung dieser regionalen Netzwerke sind nichts anderes als konstruktive und nachhaltige Unternehmensentwicklung. Also eine weitere Projekt-Aufgabe.

Generationenberatung und Vergütung

Durch die Diskussion und Umsetzung der IDD wurden Vergütungsthemen für Finanzdienstleister stark diskutiert und zum Teil neu strukturiert. Auch bereits länger diskutierte Themen (zum Beispiel Servicegebühren) gehören in diese Rubrik. Nur wo ist das durchgängige Konzept für die Generationenberatung? Vergütung ist ein wesentliches Element der Unternehmensentwicklung. Idee und Konzept tragen erst, wenn die Umsetzung auch betriebswirtschaftlich erfolgreich ist.

- Welche Themen der Generationenberatung werden eingesetzt beziehungsweise sollen eingesetzt werden?
- Welche Wechselwirkung entsteht zwischen Finanzdienstleistung und Generationenberatung?
- Wie muss der erforderliche Umgang mit Provisionen beziehungsweise Courtagen, Servicegebühren und Honoraren aussehen?
- Welche Gewerbearten sind erforderlich, um das Geschäftsmodell zu ermöglichen?

- Welcher Vermittler-Status ist vorhanden beziehungsweise ist anzustreben?
- Welche vertraglichen Konstellationen müssen zwischen Produktgebern, Vermittlern und Kunden in den unterschiedlichen Vergütungs- und Vertragsarten aufeinander abgestimmt sein?
- Spezielle Herausforderungen in familiengeführten Unternehmen oder der Unternehmensnachfolge?

Ausgangspunkt ist die konzeptionelle Vergütungsberatung für einen Versicherungs- und Finanzanlagenvermittler. Ein Basis-Beratungsprojekt, das bereits von Anfang an durch vorhandene oder zusätzliche Spezialisten der rechts- und/oder steuerberatenden Berufe begleitet wird. Kompetenzpartner des Projekthauses Generationenberatung.

Generationenberatung und Datenschutz

DSGVO überall. Natürlich auch in der Generationenberatung. Obwohl die meisten Themen grundsätzlich bereits bisher datenschutzrechtlich relevant waren. In der Generationenberatung wird zum Beispiel gerne mit Stammbaum-Analysen beziehungsweise Genogrammen gearbeitet. Wie sieht die Datenschutz-Relevanz bei technischer Verarbeitung dieser Genogramme aus? Wie sieht die Verarbeitung von personenbezogenen Daten aus, die zum Beispiel von Personen erfasst werden, die von der Beratung auf Wunsch des unmittelbaren Kunden eigentlich nichts mitbekommen sollen?

Generationenberatung und Digitalisierung

Digitalisierung? Auch überall. Natürlich auch in der Generationenberatung:

- Digitalisierung versus Datenschutz?
- Welche „digitalen“ Werkzeuge gibt es zur Umsetzung der Generationenberatung?
- Wie können digitale Standards die Generationenberatung unterstützen?
- Wie funktioniert das Zusammenspiel bereits vorhandener „digitaler“ Tools mit Themen der Generationenberatung?
- Wie lässt sich „digitales“ Marketing in der Generationenberatung nutzen?
- Welche digitalen Formate müssen zur Etablierung der Generationenberatung koordiniert werden?

Generationenberatung und, und, und ...

Generationenberatung ist bunt, flexibel und kreativ. Natürlich nur, wenn „gewusst wie“! Professionelles Vorgehen in Projekten ist ein Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung. Diese Umsetzung muss die erforderliche Profilierung, den vom Kunden tatsächlich empfundenen Nutzen, die möglichen Zugänge zu Kunden und Experten/Multiplikatoren und alle Formate, die Informationen zum Kunden transportieren, berücksichtigen. Spannende und Erfolg versprechende Projekte der Unternehmensentwicklung!

Bilder: (1) © master1305 / fotolia.com (2) © VitalSecur GmbH (3) © experten-netzwerk GmbH

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944978/generationenberatung-und-unternehmensentwicklung/>