



Serie: Transformation im VertriebKI, Generation Z, neue Kunden: Warum klassische Teams an ihre Grenzen stoßen

KI, neue Kundenerwartungen und demografischer Wandel bringen viele Vertriebsteams an ihre Grenzen. Warum Unterstützer-Teams und Reverse Coaching zum entscheidenden Erfolgsfaktor werden können, verrät Christian Polz, Geschäftsführer von Team-Polz, im 3. Teil seiner Gastbeitrags-Reihe.

Das Besondere an einem Unterstützer-Team ist, dass die Mitglieder bereits Erfahrungen bei der Bewältigung disruptiver Veränderungen gesammelt haben. Das Team ist dafür zuständig, den Finanzberatern und Versicherungsvermittlern wo immer möglich bei der Meisterung eines anstehenden Transformationsprozesses unter die Arme zu greifen. Es begleitet sie bei der Erledigung ihrer Aufgaben, unterstützt sie bei der Erreichung ihrer Ziele und leistet mentale Hilfe, indem es am eigenen Beispiel belegt, wie Hindernisse mit Mut und Courage angegangen werden können.

Unterstützer-Teams lassen sich vor allem in größeren Unternehmen etablieren. Ein Beispiel: Oft kümmert sich ein Team von jungen Mitarbeitenden um primär jüngere Kunden, etwa im Alter zwischen 18 und 30 Jahren. Sie setzen dabei moderne Kommunikationsmedien wie den Videochat ein. Wenn dann auch ältere Kollegen per Videochat beraten sollen, tritt das „Jung-Team“ als Unterstützer-Team auf. In kleineren Agenturen kann diese Funktion von

einer Führungskraft oder einem Mitarbeitenden übernommen werden – auch dazu ein Beispiel.

Internes Format zur Personalentwicklung

Ein Versicherungsunternehmen hat zunehmend mit mündigen Kunden zu tun, die sich mit KI auf die Beratung vorbereiten. Meistens handelt es sich um junge Kunden. Diese glauben, mit dem Vermittler ein Expertengespräch auf Augenhöhe führen zu können. Das Problem: Die meisten Vermittler des Unternehmens sind bereits älter – nach dem aktuellen Vermittlerbarometer des Bundesverbandes Finanzdienstleistung (AfW) sind mehr als zwei Drittel aller Vermittler über 50 Jahre alt. Darum kommt es immer öfter vor, dass ein älterer Vermittler in der Beratung auf einen deutlich jüngeren Kunden trifft, etwa auf einen Vertreter der Generationen Z oder Y. Darum sollen die älteren Kollegen die Kompetenz aufbauen, auch jüngere Kunden, von denen sie altersmäßig weit entfernt sind, zu beraten. Hier nun greift das Unterstützer-Konzept: Eine jüngere Kollegin, allein

altersmäßig „nah dran“ an der Gen Z, arbeitet mit den älteren Kollegen am oben genannten Kompetenzerwerb.

Dieses Vorgehen ist nicht neu und als internes Format zur Personalentwicklung ohne externe Begleitung unter den Namen Buddy-Coaching, Kollegiales Coaching oder Reverse Coaching bekannt. Bei Letzterem wird Wissen von jüngeren an ältere Mitarbeitende oder auch höhergestellte Führungskräfte weitergegeben. Neu ist die konsequente Anwendung im Transformationsprozess.

In dem Beispiel hat die jüngere Kollegin bereits in ihrer Ausbildung die Beratung KI-affiner Kunden erlernt. Außerdem hat ihre Führungskraft sie bewusst mit KI-affinen Kunden Kontakt aufnehmen lassen. All ihre Erfahrungen und ihr Know-how gibt sie in ihrer Unterstützer-Funktion an die älteren Kollegen weiter. Übrigens: Falls die Unterstützung durch ein Team erfolgt, sollte es aus funktionsübergreifenden Mitgliedern bestehen. So kann der Transformationsprozess aus unterschiedlichen Blickwinkeln angegangen werden.

Über den Autor: Christian Polz ist Inhaber und Geschäftsführer von [Team-Polz](#). Der Berater, Trainer, Coach und Supervisor coacht und trainiert seit über 20 Jahren erfolgreich Vorstände, Geschäftsführer und Führungskräfte aller Managementebenen. Er ist Experte für Unternehmensführung, Transformation, Agilität, Führung, Teamentwicklung, Changemanagement und Konfliktmanagement.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949035/KI-Generation-Z-neue-Kunden-Warum-klassische-Teams-an-ihre-Grenzen-stossen/>