

► Julius Spörl

# „Vertriebspartner wollen einen Kümmerer“

Die WWK hat ihre Vertriebsberatung strukturell verändert. Das innovative System beschleunigt die Prozesse und bietet den Vermittlern eine hohe Verlässlichkeit

## KOMPAKT

- ✓ **Konzept.** Die Vertriebsberatung der WWK wurde restrukturiert und weitgehend zentralisiert. Unterteilung in Leben und Komposit.
- ✓ **Echtzeitservice.** Anfragen der Vermittler werden schnell und verlässlich bearbeitet.
- ✓ **Kompetenz.** 40 Mitarbeiter bearbeiten monatlich rund 30000 Vermittleranfragen.
- ✓ **Erfolg.** Auszeichnung als „Bester Maklerservice“.

**Versicherungsprofi:** Mehrfach ausgezeichnet als „Bester Lebensversicherer“ mit der seit Jahren höchsten Substanzkraft – an der Leistungsfähigkeit der WWK gibt es keine Zweifel. Nun wurde Ihnen auch noch der „Beste Maklerservice“ attestiert. Überrascht?

**Julius Spörl:** Vor allen Dingen hocheifrig. Wir haben unseren Maklerservice für den Partnervertrieb neu aufgestellt und sind im April 2011 mit einem innovativen Konzept der Vertriebsberatung an den Start gegangen. Nun ernten wir die ersten Früchte.

**VP:** Warum haben Sie Ihren Maklerservice neu organisiert?

**Spörl:** In der Vergangenheit haben unsere Vertriebspartner immer wieder Kritik an der Servicequalität der Vertriebsberatung geübt. Es wurden klare Zuständigkeiten vermisst, und die Bearbeitung von Anfragen hat zu lange gedauert. Angesichts einer zunehmenden Produkt- und Beratungskomplexität erwarten Vermittler kurze Wege und schnelle, kompetente Antworten. Vertriebspartner wollen einen Kümmerer haben und nicht von Experte zu Experte geschickt werden.

**VP:** Das war bei Ihnen der Fall?

**Spörl:** Im Extremfall konnte das passieren. Unsere Vertriebspartner hatten praktisch für jedes Thema einen Ansprechpartner und mussten je nach Problemstellung aus insgesamt 67 möglichen Telefonnummern die richtige wählen. Die Erreichbarkeit der Experten war nicht durchgängig gewährleistet, und Anfragen sind deshalb in Vergessenheit geraten.

**VP:** Was haben Sie verändert?

**Spörl:** So ziemlich alles. Ziel war es, am Ende der komplexen Maßnahmen, deren Umsetzung fast ein Jahr lang gedauert hat, in

unserer Vertriebsberatung die Kompetenzen zu bündeln und einen Echtzeitservice zu bieten. Der größte Schritt war sicherlich die Aufhebung der Spartenaufteilung. Für Makler und die Stammorganisation gibt es nur noch zwei Zugangskanäle: Leben und Komposit, die jeweils über eine zentrale Telefonnummer zu erreichen sind.

**VP:** Das setzt angesichts der breiten Thematik ein hohes Know-how bei den Mitarbeitern voraus.

**Spörl:** Absolut. Deshalb haben wir auch 20 neue Mitarbeiter für die Vertriebsberatung eingestellt und legen großen Wert auf intensive und kontinuierliche Schulungen. Bei den Einstellungsgesprächen, die wir zunächst telefonisch geführt haben, wurde großer Wert auf die kommunikative Kompetenz gelegt. Wer nicht in der Lage ist, mit den Maklern auf Augenhöhe zu sprechen, flexibel und schnell zu reagieren oder mit Zurückweisungen zurechtzukommen, ist ungeeignet für den Job. Die 40 Kollegen, die in der Vertriebsberatung Leben und Komposit arbeiten, haben selbstverständlich eine Ausbildung in der Versicherungsbranche absolviert, Führungskräfte müssen außerdem im Vertrieb gearbeitet haben.

**VP:** Wie viele Anfragen müssen denn abgearbeitet werden?

**Spörl:** 30000 pro Monat – allein das Volumen ist schon eine Herausforderung. Umso zufriedener sind wir mit unserer bislang erreichten Performance: Wir bieten eine 100-prozentige technische Erreichbarkeit, 90 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen. Und auch die Kompetenzbündelung in der Vertriebsberatung ist kein leeres Versprechen. Im Bereich Leben leisten die Kollegen zu 90 Prozent und im Bereich Komposit zu 80 Prozent eine fallabschließende Beratung. Das ist kaum noch zu steigern.

**VP:** Und der Rest?

**Spörl:** Anfragen, zu denen etwa Ärzte oder Gutachter Stellung beziehen müssen, werden an die zuständigen Abteilungen im Haus weitergereicht. Aber auch hier sind Geschwindigkeit und Verlässlichkeit oberstes Gebot. Die Experten müssen sich innerhalb von 24 Stunden beim Makler melden – sei es auch nur, um einen Zwischenbescheid zu geben.

**VP:** Wie stellen Sie das sicher?

**Spörl:** Im Rahmen der strukturellen Veränderungen haben wir eine neue webbasierte CRM-Lösung eingeführt. Das ermöglicht uns eine 360-Grad-Betrachtung. Alle Vorgänge sind nachvollziehbar. Wir kennen den Status einer Anfrage und können im Zweifel nachvollziehen, an welcher Stelle es hakt. Es gibt Mechanismen, die verhindern sollen, dass einzelne Vorgänge nicht weiterbearbeitet werden – unabhängig von Krankheitstagen, Urlaub oder Gleitzeit.

**VP:** Wie kommt das Konzept bei den Vertriebspartnern an?

**Spörl:** Als wir unsere Pläne den Vertriebsorganisationen vorgestellt haben, gab es eine gewisse Skepsis und die Sorge, dass wir mit dem Konzept scheitern könnten. Aber wir haben die strukturellen Veränderungen sehr konsequent umgesetzt. Die Rückmeldungen, die wir von den Maklern erhalten, sind sehr positiv. ■



VITA

Julius Spörl

WWK

- Geboren 1964 in Berlin
- 1991-1993 Account Manager American Express, Wunderman Cato Johnson
- 1993-1995 Leitung Abo-Service Premiere Medien
- 1995-1997 Leiter Dialog-Service Deutsche Postbank
- seit 1998 bei der WWK; Bereichsleiter Kundenkommunikation

- Der Münchener Versicherer ist seit fast 130 Jahren am Markt. Bei Fondspolice gehört die WWK zu den führenden Anbietern.
- Rund 1,3 Millionen Kunden und 10000 Vertriebspartner werden von der Gruppe betreut.