

# Umsatzplus ist die Summe aus hoher Beratungsqualität und guter Vertriebssoftware



Software kann das Know-how des Maklers nicht ersetzen, aber sie kann den Beratungsprozess entscheidend ergänzen. Das Institut für Vorsorge und Finanzplanung hat einen solchen Prozess entwickelt und in einem Altersvorsorgeplaner umgesetzt.



Von Prof. Michael Hauer, Geschäftsführer der Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH

Es ist längst kein Geheimnis mehr, dass Erfolg bzw. Misserfolg in der Finanzdienstleistungsbranche dieser Tage eng an Beratungsqualität gekoppelt ist. Kein Wunder, die heutige Produktvielfalt ist umfassender denn je und nur der Experte weiß um die jeweiligen Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Dem Verbraucher hingegen an dieser Stelle Fachkompetenz abzuverlangen, ist schier unmöglich. Vielmehr sind hier Makler und Berater gefragt. Sie sind das Bindeglied zwischen Kunde und Produkt. Und im Optimalfall passen beide Komponenten am Ende perfekt zusammen. Eingebettet in eine bestimmte, strukturierte Vorgehensweise ergibt sich auf diese Weise hohe Beratungsqualität. Die Folge: Zufriedenheit auf beiden Seiten; Vertrauen beim Verbraucher; Erfolg für den Finanzdienstleister.

Soweit die Theorie. Die Praxis sieht häufig jedoch anders aus. Nicht selten herrscht Unkenntnis darüber, wie genau

der Weg zu hoher Beratungsqualität aussehen soll. Welche Schritte müssen wann vollzogen werden? Denn Beratungsqualität ist mehr als schlichte Produktberatung. Die Lösung: Der Weg ist das Ziel. Strategisches Vorgehen, Schritt für Schritt, ist der Garant dafür, dass der Beratungsprozess tatsächlich von hoher Qualität gekennzeichnet ist.

## Beratungsqualität: die Kundensicht

Es gibt ihn nicht, den Standardkunden. Jeder Kunde ist anders. Seine Wahrnehmung ist unter anderem geprägt von individuellen Erfahrungen, gesellschaftlichem Umfeld und persönlichen Lebensumständen. All diese Faktoren nehmen Einfluss auf sein Bewertungssystem. So auch in Hinsicht auf die Bewertung der Beratungsqualität in der Finanzdienstleistung. Sein Urteil bzw. seine wahrgenommene Qualität ist das Ergebnis einer subjektiven Wahrnehmung, die sich aus seiner Erwartungshaltung, also erwarteter Qualität in Verbindung mit erfahrener Qualität ergibt (vergleiche dazu das Modell zum Dienstleistungsqualitätsbegriff von Grönroos). Subjektiv deshalb, weil der Kunde die Fachkompetenz eines Maklers bzw. Beraters nicht objektiv bewerten kann. Hier ist es am Finanzdienstleister, seine Fachkompetenz mithilfe von Weiterbildung wie zum Beispiel zertifizierten Schulungen zu untermauern. Seine Sozialkompetenz hingegen ergibt sich aus dem direkten Kundenkontakt. Wenn es ihm gelingt, das Vertrauen des Kunden zu gewinnen, ist bereits ein großer Schritt in Richtung positiver Bewertung der Beratungsqualität getan.

## (Hohe) Beratungsqualität sicherstellen

Hohe Beratungsqualität ist kein Hexenwert, erfordert allerdings stringentes Vorgehen. Um den Beratungsprozess sichergestellt zu wissen, bedarf es laut Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP) eines Sechs-Stufen-Prozesses (siehe Schaubild).

Zu Beginn des Beratungsprozesses gilt es, alle notwendigen Kundendaten zu erfassen. Hierfür stehen zwei Wege zur Verfügung: zum einen mithilfe von entsprechender Beratungssoftware, zum anderen – ganz klassisch – mit Papier und Bleistift. Nach Untersuchungen des IVFP erfasst etwa die Hälfte der Nutzer des AltersvorsorgePLANERs die persönlichen Daten handschriftlich. Meist auf einem Datenerfassungsbogen, der sich über die Software erstellen lässt. Diese Variante hat den Vorteil, dass der Berater sich intensiv auf den Kunden bzw. das Gespräch einstellen kann und nicht abgelenkt wird, indem er zeitgleich mit dem Computer arbeitet. Für den Kunden kann sich diese Vorgehensweise durchaus positiv auf den Vertrauensbildungsprozess zwischen ihm und dem Finanzdienstleister auswirken. Im Anschluss an seinen Kundentermin führt der Finanzdienstleister schließlich die Analyse in seinem Büro durch. An dieser Stelle ist die Verwendung von Beratungssoftware unabdingbar. Die Kundendaten können aber auch bereits im ersten Beratungsgespräch elektronisch erfasst werden. Dieser zweite Weg bietet dem Makler die Möglichkeit, vor Ort eine Analyse vorzunehmen. Anhand von Grafiken und Schaubildern kann der Finanzdienstleister beispielsweise die vorhandene Absicherung demonstrieren. Unabhängig davon, welche Variante zum Einsatz kommt – im ersten Schritt müssen alle relevanten Kundendaten umfassend erfasst werden, um anschließend die Analyse durchführen zu können. Sie wiederum bildet die Voraussetzung für das Strategiegelgespräch und die Produktempfehlung. Im Rahmen der Analyse offenbart sich die bestehende Versorgung. Sie ist Ausgangspunkt für die anschließende persönliche Beratung. Hier zählt vor allem die Fachkompetenz des Beraters.

Die eigentliche Beratung endet mit dem Übergang zur Empfehlung und zum Verkauf. Lief die Analyse im Vorfeld sauber und korrekt ab, kann der Berater seinem Kunden eine Auswahl an passenden Produkten empfehlen. Idealerweise in Form eines Rankings mithilfe unabhängiger Produktbewertungen. Sie helfen dem Kunden, eine Entscheidung zu treffen.

## Beratungsprozess in sechs Stufen



Der Sechs-Stufen-Prozess für die Beratung, wie ihn das IVFP empfiehlt, um eine hohe Qualität zu sichern.

Quelle: IVFP

Zu einer guten Beratung gehört auch eine entsprechende Dokumentation, die dem Kunden ausgehändigt werden sollte. Sie entspricht dem chronologischen Ablauf der Beratung, enthält alle kundenspezifischen Informationen sowie einen Beleg der Analyse, der Empfehlung und der Produktauswahl. Der Beratungsprozess ist damit abgeschlossen, die Qualität gesichert.

## Ein untrennbares Doppel

Die Anforderungen an Finanzdienstleister sind enorm. Produktneuerungen, Gesetzesänderungen, Turbulenzen auf dem Finanzmarkt – ohne entsprechende Hilfsmittel kann heutzutage keine hochwertige Beratung durchgeführt werden. Beratungsqualität und Vorsorgesoftware korrelieren also miteinander. Stellt sich die Frage, ob die genutzte Software tatsächlich über die notwendige Qualität verfügt? Dieser Frage ist das IVFP zusammen mit der Hochschule Amberg-Weiden im Rahmen einer Studie nachgegangen. Dieser Prüfkatalog ermöglicht es, die Qualität von Software zu messen. An erster Stelle steht Genauigkeit. Die beste Software nutzt nichts, wenn sie keine exakten Ergebnisse liefert. Zugleich muss die Software den Berater bestmöglich im Beratungsprozess unterstützen und ihn durch diesen führen. Ein rechtssicherer Beratungsprozess ist dabei zwingend notwendig – verbunden mit hoher Benutzerfreundlichkeit. Weitere Qualitätsaspekte, die in den Bereich Service fallen, sind laut Studie Kundenbetreuung und -unterstützung, Lizenzumfang, Schulungen und Updates. Kriterien wie Zuverlässigkeit, Effizienz, Kosten, Bestellabwicklung und Lieferumfang geben ebenfalls Aufschluss über die Softwarequalität. Wichtig ist, dass die Software unter vorgegebenen Arbeitsbedingungen ohne Fehlverhalten und ausfallfrei funktioniert und die erwartete Funktionalität jederzeit zur Verfügung stellt.

Dass es tatsächlich gute Beratungssoftware gibt, ergab eine Maklerbefragung, die die Hochschule Amberg-Weiden 2012 im Auftrag von Canada Life durchführte. 68% der befragten Vertriebspartner sind mit dem Canada Life VorsorgePLANER – einer vom IVFP entwickelten Beratungssoftware – (sehr) zufrieden. Mehr als zwei Drittel nutzen die Software regelmäßig. Sehr positiv erweist sich der VorsorgePLANER vor allem im Bereich der Bedienbarkeit. Hier überzeugt er über 70% mit einfacher und intuitiver Menüführung. Der Großteil der Befragten gab an, dass sich die Software positiv auf die Beratungsqualität auswirkt und den Umsatz steigert – am Ende profitieren alle davon: sowohl Berater als auch Kunden. ■