



Interview mit **Olaf Giessau**,  
Vertriebsleiter bei der  
Waghubinger Brokerservice GmbH

# Schweigen ist Silber, Reden ist Gold

Heutzutage wird die Informationsflut stärker und die Zeit für persönliche Kontakte knapper. Es ist schwer, mit Kunden regelmäßig in Kontakt zu bleiben, sie über Neuerung am Laufenden zu halten und Ihnen die Sicherheit, sich optimal betreut zu wissen, zu vermitteln. Beziehungsmanagement als Schlüssel der erfolgreichen Kundenbindung heißt die Devise.

**AssCompact:** Herr Giessau, welchen Stellenwert hat Ihrer Meinung nach das Beziehungsmanagement mit (Bestands)kunden für die Arbeit des Versicherungsmaklers?

**Olaf Giessau:** Beziehungsmanagement ist die Basis erfolgreicher Kundenbindung. Kundenbeziehungen verändern sich im Laufe der Zeit, auch die Zusammenarbeit mit Kunden sollte genau durchdacht und geplant werden. Erfolgreiches Beziehungsmanagement bedeutet nicht nur, die Kunden an einen Betreuer zu binden, sondern auch, dass diese von sich aus das Unternehmen positiv ins Gespräch bringen und weiterempfehlen. Dies ist mit Sicherheit die beste und wirkungsvollste Werbung, die sich Unternehmen und Verkäufer vorstellen können.

**AC:** Welches sind für Sie die wichtigsten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Beziehungsmanagement?

**OG:** Eine der wichtigsten Grundlagen ist sicherlich die richtige Kundenfrequenz. Ob ein Kunde mit einem Dienstleistungsunternehmen zufrieden ist, hängt oftmals davon ab, ob dieser sich ausreichend von ihm informiert und persönlich betreut fühlt. Dies alles hört sich zwar ziemlich einfach und plausibel an, doch ist es in der Praxis sehr schwer umzusetzen.

Früher war es noch im Bereich des Möglichen, mit allen Kunden regelmäßig in nicht allzu großen Abständen Kontakt zu halten. Heute ist das fast nicht mehr realisierbar. Neue gesetzliche Regelungen bringen den unabhängigen Vermittlern deutlich mehr Bürokratieaufwand, was viel kostet und vor allem auch viel Zeit in Anspruch nimmt.

Als idealer Lösungsansatz bietet sich hier meiner Ansicht nach eine Kundenzeitung an, die die unabhängigen Vermittler an Ihre Klienten versenden. So können diese sich gleich im Vorfeld über Produkte und Angebote informieren.

**AC:** Apropos Kundenzeitung. Was bringt diese dem Vermittler Ihrer Meinung nach, außer dass er seine Kunden dadurch regelmäßig informiert? Welche Erfahrungen konnten Sie mit Ihren Kundenzeitungen in Österreich und Deutschland bereits machen?

**OG:** Eine eigene Kundenzeitung vermittelt ohne Zweifel Kompetenz. Der Vermittler kann sich dadurch vom Markt abheben und optimiert seinen Auftritt nach außen hin. Kundenzeitungen dienen dazu, Branchenwissen zu transportieren, News aus dem Unternehmen zu veröffentlichen, Mitarbeiter vorzustellen, Produkte, Innovationen und Referenzen an die Öffentlichkeit zu tragen und vieles mehr. Viele Marketingexperten geben zu, dass es immer schwieriger wird, Kunden mit klassischer Werbung anzusprechen. Den Kundenmedien jedoch stellen sie ein hervorragendes Zeugnis aus. So halten beispielsweise 79% der Kunden eine Kundenzeitung für eine wichtige Informationsquelle, 72% der Leser empfehlen diese sogar weiter und 60% der Leser fühlen sich mit dem herausgebenden Unternehmen verbunden.

Das Versicherungsmaklerbüro unserer Unternehmensgruppe baut schon lange Zeit auf eine eigene Kundenzeitung. Aus Erfahrung kann ich sagen, dass oft Kunden mit dieser Zeitung ins Büro kommen und konkrete Fragen zu bestimmten Produkten haben und sich für die Angebote von sich aus interessieren.

Wir von Waghubinger Brokerservice können heuer bereits auf erfolgreiche zehn Jahre im Bereich Endkundenmedien für unabhängige Vermittler zurückblicken. Besuchen Sie uns deshalb an unserem Stand am AssCompact Trendtag 2008.

Wir bieten Ihnen nicht nur die individuell abgestimmten Kundenzeitungen an – zu unserem Service zählt neben dem Versicherungskurier beziehungsweise der Vorsorge Aktuell auch eine intensive Beratung, wie diese Medien am effizientesten eingesetzt werden können und so dem Vermittler zum Erfolg verhelfen und vieles mehr.

**AC:** Wir danken für das Interview! ■