

Besuchen Sie uns beim
AssCompact Trendtag 2009 am Stand 22



Interview mit
Hannes Mitterhauser,
Vertrieb Versicherungskurier

Sparen ja, aber bitte nicht bei der Kundenbetreuung

Offensive Information ist gerade in Zeiten wie diesen ein Gebot der Stunde, weiß Versicherungskurier-Berater Hannes Mitterhauser. Er wird die zielgenau auf die Bedürfnisse der Versicherungsmakler und Vermögensberater abgestimmte Produktpalette des Waghübinger Brokerservice beim AssCompact Trendtag am 8. September im Austria Center Vienna in Wien präsentieren. AssCompact hat nachgefragt.

AssCompact: Herr Mitterhauser, das Thema Kostenfallen im Versicherungsmaklerbetrieb ist ein Schwerpunkt des heurigen AssCompact Trendtags. Der Versicherungskurier ist als Aussteller vertreten. Wie passt das zusammen, wenn die Makler einerseits auf die Kostenstruktur schauen müssen und andererseits ihre Kunden mit einer eigenen Zeitschrift informieren sollen?

Hannes Mitterhauser: Offensive und ehrliche Information der Kunden ist gerade in Zeiten wie diesen ein absolutes Muss! Denn nur wenn der Kunde seinem Versicherungsmakler vertraut, bleibt er trotz Konkurrenz dem Makler treu. Wer heute auf gezieltes Marketing verzichtet, spart am falschen Platz! Umso mehr, als die Kundeninformation mit einer eigenen Kundenzeitung aus unserer Fachredaktion eine kostengünstige Möglichkeit ist, direkt mit den Kunden in Kontakt zu treten. Wir haben eine ganze Reihe von Kunden, die zuvor selbst eine eigene Kundenzeitung gestaltet haben. Dabei hören wir oft: „Der Zeitaufwand war einfach zu groß. Diese Zeit kann ich besser für persönliche Kundenkontakte verwenden!“ Eine ehrliche Kosten-Nutzen-Rechnung spricht sicher für unsere Kundenmedien, den Versicherungskurier und Vorsorge aktuell.

AC Wie funktioniert die Abwicklung?

HM Mit fixen redaktionellen Bausteinen, die wir im Vorhinein auf unsere Homepage stellen. So wissen unsere Kunden rechtzeitig, welche aktuellen Themen wir

in der kommenden Ausgabe anbieten. Das macht die Abwicklung für unsere Kunden absolut unkompliziert.

AC Da muss der Kunde dann aber mit jenen Themen vorlieb nehmen, die die Fachredaktion vorgibt! Wie stellen Sie es an, dass Sie den Bedürfnissen der verschiedenen Makler gerecht werden?

HM Rund 80 bis 90% unserer Kunden verlassen sich auf unsere Erfahrung im Bereich Versicherungen und lassen nur das Titelblatt individuell gestalten. Ihr Zeitaufwand ist praktisch gleich Null. Wir bieten aber auch die Möglichkeit, Teile unserer Kundenzeitungen oder eine eigene Kundenzeitung individuell nach ihren Wünschen zu gestalten. Die Themenpalette reicht vom Firmenjubiläum über die Präsentation von Exklusivpaketen für Kunden und von neuen Mitarbeitern bis hin zu Aktionen mit Kooperationspartnern.

AC Was halten Sie von den neuen Informationskanälen wie E-Mail oder Newsletter?

HM Mailings sind nur bedingt eine Alternative zur gedruckten Kundenzeitung, haben aber nicht dieselbe Werbewirkung. Auch wenn E-Mail und Internet boomen, werden sie Printmedien nicht ersetzen. Erst vor kurzem hat eine GfK-Studie aufgezeigt, dass sich 46% der Österreicher zwischen 15 und 30 Jahren bei ihren Eltern über das Thema Altersvorsorge informieren. Wenn in diesen Familien eine Kundenzeitung auf dem Wohnzimmertisch liegt, kann man diese Potenziale optimal nutzen. Wir bieten aber auch kompakte und durchdachte Lösungen für Newsletter oder Mailings. Wir sorgen für die passenden Inhalte und bei Bedarf auch für die Verteilung. Der Idealfall wäre natürlich, mehrere Informationskanäle zu nutzen, um der Informationspflicht gerecht zu werden. Kaum ein Versicherungsmakler oder ein Vermögensberater kann sich im harten Konkurrenzkampf den Zeitaufwand leisten, sich Informationen für ein effizientes Kundenmarketing zu beschaffen und diese fachgerecht für die Kunden aufzubereiten. Unsere Stammkunden legen daher ihre Kundeninformation nicht ohne Grund in die Hände von Profis. Ich kann nur jeden Makler einladen: Kommen Sie zu unserem Stand beim AssCompact Trendtag 2009, ich berate Sie gerne persönlich!

AC Herr Mitterhauser, wir danken Ihnen für das Interview! ■