

# [ RMK report ]

Neuigkeiten rund um das Versicherungswesen für Kunden & Geschäftspartner der Radloff, Meier & Kollegen Versicherungsmakler GmbH

## Wir wissen, was Kunden *(wirklich)* wollen.



Als Versicherungsmakler bewegen wir uns in einem herausfordernden Markt. Wir können keine körperlichen Produkte vorzeigen, die unser Kunde prüfen und bewerten kann. Es ist eine

alte Weisheit, dass der Makler über sich selbst als Person seine Dienstleistung und sein Team verkauft. Bei der Auswahl der Makler sind die Kunden bestrebt, den Fokus auf die sogenannten „harten Faktoren“ zu legen, sodass über einen scheinbaren Prämien- und Konzeptvergleich eine gewünschte Objektivität erfolgt. Tatsächlich erfolgen die meisten Entscheidungen auf der emotionalen Ebene, auch wenn man das in einer faktendominierten Welt nur sehr ungern akzeptieren will.

Die Dienstleistung, die nach aktuellen Umfragen für Kunden das Hauptkriterium für die Auswahl darstellt, ist für viele oftmals schwer zu bewerten und zu vergleichen. Viele Mitbewerber behaupten, sie würden alles günstiger machen, sind kompetenter

und können alles besser als der bisherige Makler. Eine schwierige Ausgangssituation für die Kunden bei der Bewertung und bei der Auswahl des für sie richtigen Maklers.

### [ Das Unternehmen RMK geht hier andere, neue Wege ]

Wir unterscheiden uns unter anderem dadurch, dass wir eine klare Zielgruppe definiert haben.

### „Wir sind ausschließlich Makler des Mittelstands.“

Wir haben uns auf ausgewählte Branchen fokussiert und haben unser Unternehmen und unsere Servicestruktur auf deren Anforderungsprofil ausgerichtet.

Wir sehen unsere Stärke darin, die Risiken im Vorfeld genau zu analysieren und auf dieser Grundlage ein individuelles Konzept für unsere Kunden zu erstellen. Wenn Sie so wollen: Wir nehmen erst Maß und entwickeln dann einen Maßanzug. Erst die Analyse und dann die Diagnose. Wir halten nichts von Schnellschüssen und reinem Produktverkauf.

### [ Wir übernehmen die Verantwortung für Ihr Sicherheitskonzept ]

Wir sind uns der Tragweite dessen bewusst. Die Konzepte müssen schadentauglich, krisenfest sein. Daran wollen wir gemessen werden.

Die vorhandenen Konzepte werden deshalb zunächst dem „RMK-Fitnesstest“ unterzogen und die Ergebnisse in einer Expertise zusammengefasst. Hier wird sowohl der Bereich der adäquaten Marktprämie beleuchtet als auch Deckungslücken im Hinblick auf die bestehenden Risiken und der gewählte Grad der Absicherung analysiert.

### [ Partnerschaften bewähren sich in Krisenzeiten ]

Vorher beschreiben wir Papier und diskutieren Szenarien. Im Leistungsfall ist die Stunde der Wahrheit, der Stresstest für Ihr Konzept. Eine spannende Herausforderung. Der Zeitpunkt, zu dem das Leistungsversprechen eingelöst werden muss.

Wir sind davon überzeugt, dass die Abgrenzung über Alleinstellungsmerkmale, oder



kurz über USP, erfolgen muss, will man in dem hart umkämpften Markt wahrgenommen werden. Auch wenn dies arrogant erscheinen mag, sind wir fest davon überzeugt, dass wir diese haben.

## „Doch wer aufhört besser zu werden ...“

Deshalb arbeiten wir ständig daran, diese weiter zu entwickeln und zu optimieren. Nur wenn es uns gelingt, einen nachhaltigen Mehrwert für unsere Kunden aufzuzeigen, können wir Kunden von uns überzeugen und damit erfolgreich sein.

### [ Erklärtes Ziel von RMK ist es, die Technologieführerschaft im Bereich der Maklerdienstleistung zu erlangen ]

Wir wollen die Pole-Position. Wir haben die Vision, dass wir die Benchmark in unserer Zielgruppe, sprich in unserem definierten Kundensegment, für unsere Mitbewerber sein wollen.

Das Thema Qualität und optimales Deckungskonzept zu adäquaten Preisen betrachten wir dabei als Selbstverständlichkeit. Wir sehen die Zukunft in der Prozessoptimierung und der Reduzierung unserer Verwaltungskosten. Wir lösen die Probleme unserer Kunden und machen Risiken beherrschbar. Wir nehmen uns Zeit für persönliche Beratungsgespräche. Wir müssen die PS auf die Straße zu unseren Kunden bringen. Dafür brauchen wir Kapazitäten, also müssen die Verwaltungsprozesse schlank

und kostenoptimiert werden. Folgerichtig überprüfen wir ständig unser Dienstleistungskonzept auf sogenannte Zeitfresser und Schwachstellen. Wir wollen uns ständig weiterentwickeln und verbessern.

### [ Wir wollen den Mehrwert für unsere Kunden in der Zusammenarbeit erhöhen, wir wollen unsere Kunden von uns begeistern ]

Eine Auswahl von Beispielen unseres Dienstleistungskonzepts:

❖ Wir erstellen für unsere Kunden **Benchmarkanalysen**. Hierüber können wir sowohl Prämiensätze, Deckungssummen, versicherte Summen (Hinweis auf die richtige Summenermittlung) etc. für unsere Kunden benchmarken. Wir sind in der Lage, über dieses Instrument insgesamt 30 Kriterien einem realen Vergleich zu unterziehen.

❖ Wir haben ein **Maklerauswahlprofil** entwickelt, mit dessen Hilfe Kunden mit vertretbarem Zeitaufwand ein individuelles Makleranforderungsprofil erstellen können. Anhand dieses Anforderungsprofils ist es den Kunden möglich, eine Bewertung der Maklerdienstleistung vorzunehmen (Soll-Ist-Abgleich).

❖ Wir erstellen für unsere Kunden von den Versicherern anerkannte **Wertgutachten**. Wir übernehmen Verantwortung für die Ermittlung der richtigen Versicherungssumme. Sie erhalten die größtmögliche Sicherheit in Form eines 100 %-igen Unterversicherungsverzichts

vom Versicherer, der in den Verträgen dokumentiert wird.

❖ Wir haben ein „**RMK-Versicherer-Rating**“ entwickelt. Dies erleichtert uns und unseren Kunden die Auswahl des richtigen Risikoträgers, sprich Versicherers. Neben dem Finanzrating sind die Dienstleistung, die Unterstützung im Risk-Management, internationale Handlungsfähigkeit, Erfahrungen in der Schadenabwicklung etc. Kriterien, die von uns bewertet werden. Dabei belassen wir es nicht. Wir führen auf dieser Grundlage Gespräche mit Versicherern. Die Versicherer erhalten somit Benchmarks im Vergleich zum Wettbewerber aufgezeigt. Ziel ist es, gemeinsam mit unseren Hauptpartnern Verbesserungen zu erreichen, die unseren Kunden zu Gute kommen.

❖ Durch ein **eigenes EDV-System** mit eigener Programmierkapazität im Haus sind wir in der Lage, unsere softwareunterstützte Dienstleistung individuell auf die Anforderungen unserer Kunden auszurichten. Rechnungsaufteilungen, die Aufbereitung einer Holding-Matrix, internationales Reporting oder auch unser jüngstes Kind „Extranet“ sind Früchte dieser Arbeit. Hierin liegt für uns die Zukunft und gleichzeitig die Herausforderung. Wir nehmen unsere Vision ernst. Hierüber wollen wir die erklärte Technologieführerschaft erreichen.

Bei der Weiterentwicklung unserer Dienstleistung vertrauen wir auf Marktumfragen.

Wir prüfen dabei, welche Kriterien unseren Kunden bei der Maklerdienstleistung wichtig sind. So hatten wir im Jahr 2009 eine Onlineumfrage bei potentiellen Neukunden durchgeführt. Es wurden knapp 500 Firmen

bzw. deren Führungskräfte angeschrieben. Einige der gewonnenen Erkenntnisse wollen wir Ihnen hier aufzeigen. Den umfassenden Bericht stellen wir Kunden und Interessenten nach Rücksprache zur Verfügung.

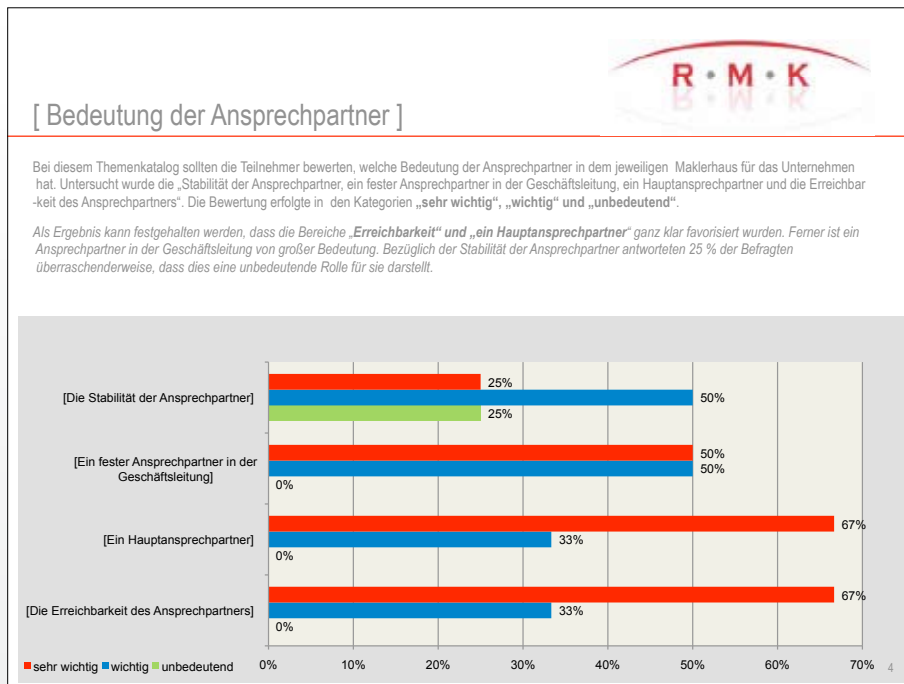
Bei der **Frage nach Ansprechpartnern** wurden die Wichtigkeit des Hauptansprechpartners und die Erreichbarkeit als herausragendes Kriterium genannt. (Grafik 1)

Bei der Bedeutung der Dienstleistung wurde in der Kategorie „sehr wichtig“ die Unterbreitung von Vorschlägen zur Risikoverbesserung, die Benchmarkanalyse und die Entwicklung von individuellen Konzepten genannt. Eine Bestätigung für unsere Strategie. In der Kategorie „wichtig“ wurden Wertgutachten, Schulung der eigenen Mitarbeiter und Onlineabfragen für Schadenübersichten genannt.

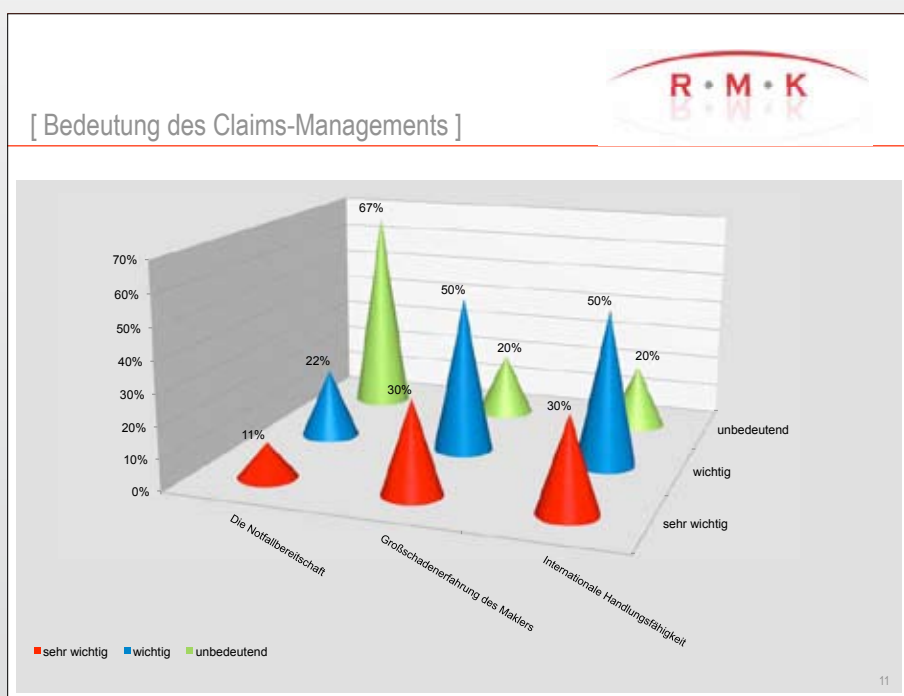
Ein **regelmäßiges Update** der Risikoinformationen war für die Befragten ein sehr wichtiges Kriterium.

Im **Bereich des Schadenhandlings** wurde vor allem Wert auf internationale Handlungsfähigkeit und auf die Großschadenerfahrung des Maklers gelegt. (Grafik 2)

Im Bereich der Kategorie „**Kundenkriterium für die Maklerauswahl**“ wurde die Rangfolge beim Makler (Kundenranking) ebenso als wichtig erachtet wie die regionale Nähe und die Größe, wobei im Bereich der Größe des Maklers 70 % der Befragten mittelständische Makler bevorzugten.

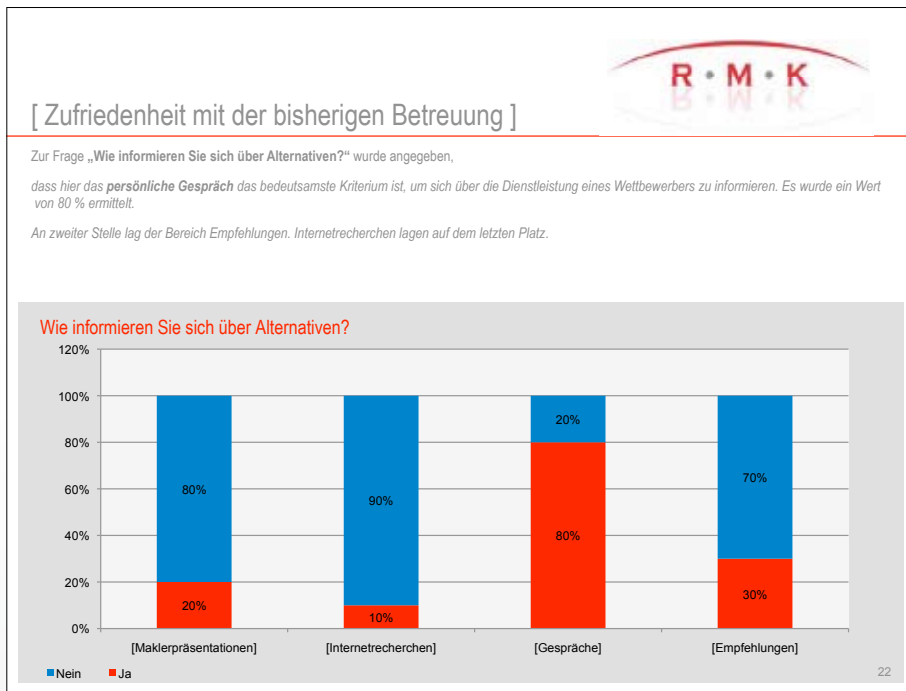


Grafik 1

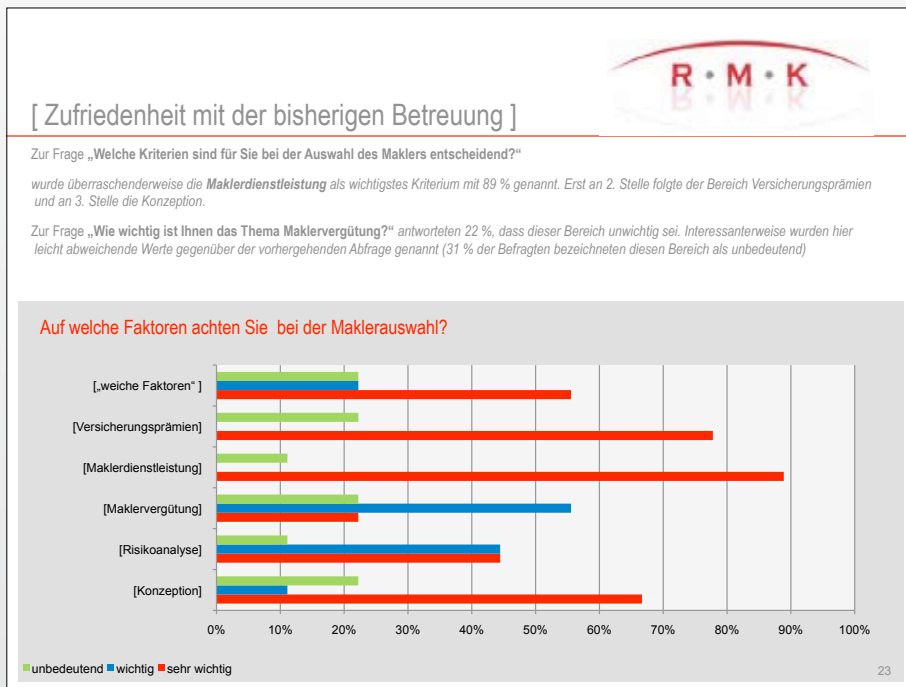


Grafik 2





Grafik 3



Grafik 4

[ Fazit ]

Wir ziehen aus diesen Ergebnissen Rückschlüsse, um unsere eigene Dienstleistung den aufgezeigten Kundenwünschen weiter anzunähern. Es ist ein ständiger Prozess oder, anders ausgedrückt, ein ständiger und herausfordernder Weg. Wir wissen, wohin der Weg führt, haben unseren Polarstern im Blick und kennen die Richtung. Wie weit wir

auf diesem Weg schon gekommen sind, sollten Sie selbst beurteilen. Um dies herauszufinden, bieten wir Ihnen das an, was Ihnen am Erfolgversprechendsten erscheint: Ein persönliches Gespräch mit uns. Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Ihr  
RMK-Team

Im Bereich „Wie informieren Sie sich über Alternativen?“ wurde als eindeutiger Sieger der Bereich „Persönliche Gespräche mit dem Maklerhaus“ genannt. Internetrecherche wird als nicht so wichtig erachtet. (Grafik 3)

Wegweisend, und gleichzeitig Bestätigung für unsere Strategie, sehen wir die Beurteilung, welche Kriterien für die Auswahl des Maklers am wichtigsten sind. Hier wurde als eindeutiger Spitzenreiter der Bereich Maklerdienstleistung ausgewertet. 89 % in dieser Kategorie entschieden sich, dass dieser Bereich sehr wichtig sei. An zweiter Stelle folgt der Bereich Versicherungsprämien und an dritter Stelle der Bereich Konzeption. (Grafik 4)

ANSCHRIFT

Radloff, Meier & Kollegen  
Versicherungsmakler GmbH  
Bartholomäusstraße 26 C  
D-90489 Nürnberg

KOMMUNIKATION

Fon +49 (09 11) 37 65 03-0  
Fax +49 (09 11) 37 65 03-33  
info@r-m-k.de · www.r-m-k.de

GESCHÄFTSFÜHRER

Versicherungsfachwirt  
Manfred Radloff  
Versicherungsbetriebswirt (DVA)  
Rudolf Meier

VERMITTLERREGISTER

IHK München  
Register-Nr. D-QXUY-IAYV-85

Ein Partnerunternehmen  
der Martens & Prah-Gruppe  
www.martens-prahl.de

Verband  
Deutscher  
Versicherungs-  
Makler e.V.