

WIR ♥ MAKLER



»Die Itzehoer macht zufriedene Kunden. Und ich habe gern zufriedene Kunden.«

Michael Reinders, Versicherungsmakler aus Witten

Schön, dass Sie das auch so sehen.



Wir bedanken uns für unsere diesjährigen Platzierungen

Damit sind wir als Kfz- und erstmals auch als Rechtsschutzversicherer bei unseren Vertriebspartnern an vorderster Stelle und beweisen unsere hohe Kompetenz in der Schadenregulierung.



Itzehoer Versicherungen

Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe
Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666
www.itzehoer-maklerservice.de | maklerdirektion@itzehoer.de
www.facebook.com/ItzehoerMaklerservice



Mein aus Itzehoe

Das Partnermagazin des Itzehoer Maklervertriebs

SCHWERPUNKT

Auf dem Sprung!

Der Itzehoer Maklervertrieb ist bereit für die Zukunft – schon seit 20 Jahren

» Darum Itzehoer

Wie man »Meckerköpfe« glücklich macht und warum die Itzehoer gut für Makler ist, erfahren Sie im Gastbeitrag.

► Mehr auf Seite 7

» Testergebnis positiv!

Das neue, hybride Veranstaltungsformat des Maklervertriebs hat seine Feuertaufe erfolgreich bestanden.

► Mehr auf Seite 14

» DKM 2020

Alle digitalen Angebote der Itzehoer zur diesjährigen DKM 2020 im Oktober unter dem Motto »digital.persönlich«.

► Mehr auf Seite 12

Gemeinsam ist einfach besser:

Holger Iben (links) und Frederik Waller (rechts) blicken mit dem Itzehoer Maklervertrieb in eine spannende Zukunft.



Moin aus Itzehoe

Liebe Vertriebspartner,

Im 20. Jahr des Itzehoer Maklervertriebs stand die Welt aufgrund der Corona-Entwicklungen ein Stück weit kopf.

Doch wir schauen sehr gern mit Ihnen gemeinsam optimistisch in die Zukunft und möchten Sie in diesem neuen Format mit Neuigkeiten, Impulsen und Zukunftsaussichten versorgen. Erfahren Sie in der ersten Ausgabe unseres neuen Partnermagazins des »Moin aus Itzehoe« in spannenden und kompakten Beiträgen, warum »gemeinsam einfach besser« ist.

Was wir aus der turbulenten Corona-Zeit bislang gelernt haben und wie wir zukünftig den so wichtigen menschlichen und fachlichen Austausch unter Kollegen bewerkstelligen werden, erfahren Sie auf Seite 14/15.

Informieren Sie sich über weitere überfachliche Impulse in dem Beitrag der Itzehoer Akademie auf Seite 16/17.

»Von Mensch zu Mensch« ist der Leitspruch des Itzehoer Maklervertriebs – gelebt wird dies durch das einzigartige »1:1-Betreuungskonzept«. Ab Seite 8 wird über Christine Räfler und ihre Abteilung sowie die tägliche Arbeit der Sachbearbeiter berichtet. Schnell wird deutlich, dass wir gern mit Ihnen auf Augenhöhe zusammenarbeiten.

Spannend ist in diesem Zusammenhang auch der Gastbeitrag unseres Vertriebspartners Michael Reinders aus Witten auf Seite 7, der sich die Frage gestellt hat, warum er eigentlich gern mit der Itzehoer zusammenarbeitet, und auch eine nette Anekdote dazu erzählt.

Auch produktseitig finden Sie einen interessanten Beitrag in dieser Ausgabe: Nachhaltigkeit ist uns wichtig! Ihnen und unseren gemeinsamen Kfz-Kunden sicherlich auch? Dann schauen Sie doch mal auf Seite 18 vorbei – dort berichten wir über unsere nachhaltige »bessergrün«-Option, mit der Sie Ihr Kfz-Portfolio nachhaltig erweitern können.

Wir wünschen Ihnen im Namen des gesamten Itzehoer Teams viel Spaß beim Lesen und senden Ihnen sonnige Grüße aus Itzehoe.

Frederik Waller

Ihr Frederik Waller

H.I.

Ihr Holger Iben



Die Itzehoer in Zahlen:

255 Mio.

Euro prognostiziertes Beitragsvolumen 2020 über Vertriebspartner.

42%

beträgt der Anteil dieses Beitrags über Vertriebspartner am geplanten Gesamtbeitragsvolumen von 609 Mio. Euro.

14.857

Anbindungen an Makler und Mehrfachvermittler zählt der Itzehoer Maklervertrieb (Stand 09/20).

105

Mitarbeiter kümmern sich im Innen- und Außendienst um die Anliegen unserer Vertriebspartner.

159

weitere Mitarbeiter sind in Geschäftsfeldern und Leistungsbereichen tätig.



Auf dem Sprung: Der Itzehoer Maklervertrieb ist bereit für die Zukunft – schon seit 20 Jahren

Ein Gespräch mit Frederik Waller und Holger Iben über Veränderungen, Herausforderungen und wertvolle Begleitung im Vermittlermarkt.

- » **M/a/I:** 20 Jahre Itzehoer Maklervertrieb; Können Sie sich noch an die Anfänge erinnern, Herr Waller?
- » **Frederik Waller:** Oh ja, sehr gut sogar. Von unseren Vorgängern wurden ja bereits Vorarbeiten geleistet. Wir hatten damals schon gut 1.000 Vertriebspartner angebunden, allerdings in einem komplett anderen Produktsegment. Gemeinsam mit meinen Kolleginnen Verena Rübekel und Christiane Richerling habe ich dann vor 20 Jahren angefangen, den Maklervertrieb neu aufzubauen.
- » **M/a/I:** Wie wurden Sie damals im Markt aufgenommen?
- » **Frederik Waller:** Es überrascht mich noch heute,

wie gut uns der Markt mit unserer Produktwelt und unseren Services begrüßt und auch aufgenommen hat. Bei Maklern haben wir quasi offene Türen eingetornt, sie mochten unsere authentische Herangehensweise. Und auch die Mitbewerber haben uns als Neuling von Anfang an ernst genommen.

» **M/a/I:** Herr Iben, wann sind Sie zum Itzehoer Maklervertrieb dazugestoßen?

» **Holger Iben:** Ich bin zwischen 2002 und 2003 dazugestoßen. Vorher war ich schon einige Jahre

in der Produktentwicklung tätig. Als wir beide uns kennenlernten, saß ich also quasi auf der anderen Tischseite und beobachtete, was »die da im Maklervertrieb« eigentlich so machen. Und das war, zumindest zahlentechnisch, am Anfang etwas überarbeitungsbedürftig, was aber definitiv am Produkt lag. Da konnten wir schnell nachjustieren. Irgendwann haben wir beide uns dann darüber unterhalten, was man eigentlich machen und ändern müsste, um dahin zu kommen, wo wir hinwollten.

» **M/a/I:** Herr Waller, ist Ihnen aus den letzten 20 Jahren Maklerbetrieb ein besonderes Ereignis oder eine erzählenswerte Anekdote in Erinnerung geblieben?

» **Frederik Waller:** Erinnern kann ich mich besonders an eine Veranstaltung in Bad Segeberg. Da ist eigentlich alles schiefgegangen, was bei einer Veranstaltung so schiefgehen kann. Wir mussten improvisieren und haben z. B. Grillwürste für alle von der Tankstelle besorgt. Das anschließende Feedback unserer Gäste war dann aber extrem positiv, da die unkonventionelle Art der Verpflegung fast Camping-Charakter hatte. Unsere Maklerpartner schätzen noch heute unsere unkonventionelle Art, mit Herausforderungen umzugehen.

» **M/a/I:** Der Itzehoer Maklervertrieb wird aktuell neu organisiert. Können Sie Details und Beweggründe erklären, Herr Waller?

» **Frederik Waller:** Wir haben einfach erkannt, dass wir uns aufgrund der aktuellen Marktentwicklung und der auftretenden Herausforderungen einfach mal wieder häuten müssen. Das ist eigentlich nichts Ungewöhnliches und auch nicht das erste Mal, dass wir das machen. Der Hintergrund ist einfach dadurch zu erklären, dass wir in den letzten zwei Jahren ein enormes Bestandswachstum hingelegt haben. Durch unsere neue Rechtsschutzsparte sind zudem sehr viele neue Vertriebspartner hinzugekommen. Jetzt wollen wir uns den neuen Gegebenheiten einfach zielgruppenfokussierter nähern.

» **Holger Iben:** Wichtig zu wissen ist, dass alle bekannten Personen als Ansprechpartner bleiben werden. Es kann sicherlich im Rahmen der Neuorganisation nochmal zu einer Änderung der Zuständigkeit bei dem einen oder anderen Makler kommen oder sich ein Ansprechpartner ändern. Wir versuchen aber, diese Änderungen so gering wie möglich zu halten.

» **M/a/I:** Herr Iben, was können Makler sich unter Ihrem Leitspruch »Von Mensch zu Mensch« vorstellen?

» **Holger Iben:** Also, unter »Von Mensch zu Mensch« verstehen wir insbesondere den persönlichen Service



Frederik Waller ist ausgebildeter Versicherungsfachwirt und Leiter Maklervertrieb bei der Itzehoer. Er verantwortet insbesondere die Bereiche Kommunikation, Marketing, Produkt und Strategie.

im Innen- sowie im Außendienst. Das Besondere ist zudem, dass der persönliche Ansprechpartner im Innendienst für Betrieb und gleichzeitig auch für Schaden zuständig ist. Das ist durchaus eine Besonderheit, die die Itzehoer hat. Daher sagen wir auch relativ häufig, dass der eigentliche Maklerbetreuer der Sachbearbeiter ist.

» **M/a/I:** Herr Waller, bitte vervollständigen Sie folgenden Satz: »Die Itzehoer steht im Vermittlermarkt für ...«

» **Frederik Waller:** Ganz eindeutig: Qualität und Vertrauen.

» **M/a/I:** Herr Iben, bitte vervollständigen Sie folgenden Satz: »Die Itzehoer ist für Vermittler ein wertvoller Partner, weil ...«

» **Holger Iben:** Weil wir verlässlich sind. Und ein großes Stück weit auch anders sind und Probleme anders lösen.

» **M/a/I:** Wohin bewegt sich der Vermittlermarkt aktuell in Sachen Digitalisierung, Herr Waller?

» **Frederik Waller:** Beim Thema Digitalisierung sind es Versicherungsmakler, die ihre Geschäftsmodelle komplett digital oder hybrid vom Kunden her gedacht ausrichten. Sie bauen als Speerspitze innovative Prozesse und neue Produktwelten auf. Das sind praktisch immer Versicherungsmakler, die innovativ sind, in Prozessen denken und im Grunde in Richtung Verbraucher eine passende Produktwelt aufbauen, was Versicherer einfach nicht geschafft haben. Da lerne ich in den Jungmakler-Wettbewerben auch immer wieder einfach umsetzbare Ansätze kennen, die Ausschließlichkeitsvertrieben weit voraus sind. Hier gilt ganz klar: Prozess sticht Marge. Bei den Vertriebspartnern, die zukunftsfähig sind, ist das Thema angekommen, würde ich sagen. Das war in den Nullerjahren noch anders.

Holger Iben ist studierter Diplom-Wirtschaftsmathematiker und bei der Itzehoer als Leiter Maklervertrieb verantwortlich für die Bereiche Organisation, IT, Vertriebsunterstützung, Prozesse und Direktbetreuung.

» **M/a/I:** Warum ist eine Zusammenarbeit mit der Itzehoer für Vertriebspartner wertvoll und welche Mehrwerte werden den Vertriebspartnern konkret angeboten?

» **Frederik Waller:** Unser Zielgruppenmakler – nehmen wir einmal das Beispiel Kfz-Versicherung – ist jemand, der Kfz kann und will. Wichtig ist uns aber auch, immer wieder überraschende Leistungen zu schaffen, wobei es da nicht um den Preis geht, sondern um konkrete Leistungen innerhalb des Produkts, aber eben auch mit Angeboten, die einen Vertriebspartner immer wieder dazu bringen, die Frage, warum er eigentlich mit der Itzehoer zusammenarbeitet, mit einem klaren »Weil« beantworten zu können. Da wollen wir gern auf der einen Seite zuhören, aber auf der anderen Seite eben auch, wie beim Beispiel der Itzehoer Akademie, den Vertriebspartnern Impulse geben, sich selbst besser aufzustellen.

» **M/a/I:** Gibt es weitere Formen von Unterstützungen, die dem Anspruch, den Vertriebspartnern ein guter Wegbegleiter zu sein, untermauern?

» **Holger Iben:** Ja, es gibt da natürlich noch das BVK, also das Brandgilde Versicherungskontor. Das BVK haben wir in einer Zeit reaktiviert, in der wir Vermittlern nur eine Sparte, nämlich Kfz, anbieten konnten. Heute versteht sich das BVK als kleiner Pool, mit dem unsere Vertriebspartner Versicherungen von A bis Z machen können sowie Kapitalanlagen und Immobilien.

» **M/a/I:** Gehen wir einmal auf die Kfz-Welt der Itzehoer ein. Gibt es hier Neuerungen, die wichtig für Versicherungsmakler sind, Herr Iben?

» **Holger Iben:** Unsere Kfz-Tarife haben seit Jahren einen wahnsinnig hohen Standard, sind immer top geratet und von den Bedingungen her immer oben dabei. Das sind echte Qualitätstarife zu einem vernünftigen Preis. Insofern gibt es durchaus auch mal Situationen, in denen gar nicht mehr so wahnsinnig viel Neues

» Wir sind verlässlich und ein großes Stück weit auch anders. «

Holger Iben



reinsetzen kann, weil mehr als top einfach nicht geht. Wir modifizieren jedes Jahr unsere Tarife, justieren etwas und gucken, was wir integrieren können. Mit der seit letztem Jahr verfügbaren »bessergrün«-Option haben wir jetzt unser eigenes Nachhaltigkeitskonzept.

» **M/a/I:** Herr Waller, das Thema Nachhaltigkeit ist mittlerweile in der Versicherungswelt angekommen. Was waren die Beweggründe der Itzehoer, das Vorhaben »bessergrün« zu initiieren?

» **Frederik Waller:** Wir haben uns vor gut drei Jahren mit den zukünftigen Megatrends beschäftigt. Und da wurden in diversen Studien folgende Trends identifiziert: Digitalisierung, ökologische Nachhaltigkeit sowie Gesundheit. Insofern sind wir davon ausgegangen, dass ökologische Nachhaltigkeit zum Trend wird. Zudem gab es zu der Zeit in unserer Branche und hier insbesondere bei den Sachversicherungen einfach nichts in dieser Richtung.

» **M/a/I:** Können Sie uns das »bessergrün«-Konzept kurz erklären?

» **Frederik Waller:** Für einen kleinen Mehrbeitrag gibt es in der Kfz-Versicherung das glasklare Versprechen: Für jeden Vertrag wird ein Baum gepflanzt. Gleichzeitig fließt ein Nettoäquivalent des Jahresbeitrags in nachhaltige Kapitalanlagen, bei denen Mindeststandards zu Umweltaspekten, sozialen Kriterien und Aspekten der Unternehmensführung und des Unternehmensmodells erfüllt sein müssen.

» **M/a/I:** Gibt es Gründe, warum der Kfz-Schutz mit »bessergrün«-Option auch interessant für Vermittler ist?

» **Frederik Waller:** Die Tarifoption »bes-

sergrün« ist unserer Erfahrung nach für Versicherungsmakler durchaus interessant, weil diese zum einen eine attraktive Zielgruppe in einer jüngeren Altersgruppe aktiv ansprechen können und zum anderen, weil die Durchschnittsbeiträge einfach im Verhältnis höher sind.

» **M/a/I:** Dass Makler die Itzehoer besonders schätzen, kann man an den letztjährigen Wahlen zum Makler-Champion ablesen. Wie wird man eigentlich Makler-Champion, Herr Iben?

» **Holger Iben:** Makler-Champion wird man, indem man von seinen Vertriebspartnern dazu erwählt wird. Und wir sind wirklich sehr, sehr stolz darauf, dass wir in den letzten Jahren immer unter die Top 3 und in der Regel auf Platz 1 gewählt wurden (lacht). Dieses Jahr haben wir ein großes Projekt aufgelegt, um unseren Freunden bei der NV Versicherung auch einmal auf den ersten Platz zu lassen. Spaß beiseite: Wenn man immer auf dem ersten Platz liegt und es ein sehr dichtes Leistungsniveau bei den teilnehmenden Versicherern gibt, kann man auch einfach mal auf dem zweiten Platz landen.

» **M/a/I:** Ausgerechnet im 20. Jahr des Maklervertriebs stecken wir mitten in einer Pandemie. Wie gehen Sie aktuell mit dem

Thema Veranstaltungen um?

» **Frederik Waller:** Ja, die Pandemie hat uns tatsächlich unser geplantes Konzept so richtig zerschlagen. Wir waren dabei, unsere Tour »20 Jahre, 20 Städte« durchzuführen, und mussten diese nach nur vier Standorten abbrechen. Wir lernen jetzt und gehen in die neue Normalität. Das heißt, wir werden wieder Präsenzveranstaltungen anbieten. Wir haben bereits im Juni einen Piloten zu einem hybriden Veranstaltungsformat in Büsum durchgeführt, und das ist dann eben etwas ganz anderes als ein Geisterspiel. Da gibt es dann Vorträge mit Menschen, an denen andere partizipieren können, und auf der anderen Seite können wir dann auch jemanden zuschalten. Da sehen wir die Zukunft und diesen Weg werden wir konsequent weitergehen.

» **M/a/I:** Der Vermittlermarkt steht vor großen Veränderungen. Wie reagiert die Itzehoer auf diesen Wandel?

» **Holger Iben:** Ein Teil unserer Antwort auf die Veränderungen ist natürlich die Neuausrichtung des Maklervertriebs; dass wir von den adressierbaren Zielgruppen sowie den nötigen Prozessen her denken. Und diese Zielgruppen modifizieren sich. Wir

beobachten eine Verschiebung vom klassischen Einzelmakler hin zu größeren Einheiten oder aber auch zu Pools. Wir versuchen, allen unseren Vertriebspartnern in der Übergangsphase die bestmögliche Unterstützung zu geben, um sie in ihrer jetzigen Struktur noch sehr, sehr lange erhalten zu können und ihnen auch ein guter Wegbegleiter zu sein.

» **M/a/I:** Wagen Sie eine Prognose für die

Zukunft, Herr Waller? Wo steht der Itzehoer Maklervertrieb in zehn Jahren?

» **Frederik Waller:** Als wir im Jahr 2000 angefangen haben, war die Itzehoer ein Ausschließlichkeitsversicherer mit wenig dran (lacht). Und dann gab es da diesen kleinen Blinddarm namens Maklervertrieb. Der hat geschmerzt, weil die Schadenquoten am Anfang nicht stimmten. Aber ernsthaft: in zehn Jahren sind wir noch stärker auf den Maklermarkt fokussiert und arbeiten im Schulterschluss mit unserem Direktversicherer und mit unserer Ausschließlichkeit überwiegend digital. Wir sind davon überzeugt, dass der Maklermarkt gerade mit den Maklern, aber auch mit den Netzwerkpartnern wie Dienstleistern oder Pools sowie Verbänden im Grunde beste Chancen hat, hybrid super zu performen. Und da wird die Itzehoer ein relevanter Player sein. Im Kern wird der Itzehoer Maklervertrieb dort stehen, wo er eigentlich schon immer stand: am Puls der Zeit und auf dem Sprung.

» **M/a/I:** Herr Waller, Herr Iben, wir danken für das Gespräch.



Die beiden Leiter des Maklervertriebs haben zukünftig noch viel vor.

Wie man »Meckerköpfe« glücklich macht

... und warum die Itzehoer gut für Kunden und für Vertriebspartner ist, erfahren Sie im Gastbeitrag.

Michael Reinders
Versicherungsmakler
Grünschläger & Reinders GbR
www.versicherung-en.de



Gestern habe ich ein paar Freunde getroffen, einmal die Woche spielen wir Boccia. Ein Bekannter, gleichzeitig Kunde, kam dazu und sagte als Erstes: »Michael, deine Versicherung hat schnell und gut bezahlt, das muss ich dir aber mal sagen.« Er hatte vor zwei Wochen einen Vollkaskoschaden. Ein Freund stieß mich grinsend an und bemerkte: »Dass der alte Meckerkopf aber mal nichts auszusetzen hat ...«

Zufällig telefonierte ich heute mit meinem Maklerbetreuer und im Gespräch wurde ich gefragt, warum ich gern mit der Itzehoer zusammenarbeite. Was mir sofort einfällt: Die Itzehoer macht zufriedene Kunden! Und ich habe gern zufriedene Kunden.

Die Vorteile liegen auf der Hand: langfristige Kundenbindung, entspannte Gespräche, Potenzial für anderes Geschäft und im Idealfall positive Mundpropaganda, wie gestern geschehen.

Aber wie kommt das? Was macht die Itzehoer zu unserem Liebling unter den Versicherern? Was machen die anders?

Ist es die mittlerweile bekannte und beliebte 1:1 Betreuung? Ist es der maklerorientierte Vertrieb oder sind es die Menschen im Unternehmen, die man nach all den Jahren schätzen gelernt hat?

Und was ist mit den Rabatt- und Gewinnbeteiligungssystemen, die das K-Geschäft für uns rentabel machen? Diese Dinge sind bei genauer Überlegung doch eher Grundvoraussetzungen, um mit einem Versicherer zusammenzuarbeiten.

Natürlich sind auch die Produkte gut abgestimmt. Der Komplettenschutz bietet Kunden umfassenden Schutz auf hohem Niveau mit bestem Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit TOP DRIVE gibt es ein Spitzenprodukt mit Begeisterungspotenzial. »bessergrün« pflanzt für jedes versicherte Fahrzeug einen Baum. Das ist auch gut fürs Karma.

Hilfreiche Argumente, die man im oft eher ungeliebten K-Geschäft gut nutzen kann, um den Fokus nicht immer nur auf den Preis zu legen. Im Zweifel sind die Produkte aber austauschbar und auch nicht entscheidend.

Schlanke Prozesse sind für Makler in der Sparte Kfz zwingende Voraussetzung. Das Maklerweb der Itzehoer ist einfach bedienbar, jeder Mitarbeiter kann alles schnell online und digital erledigen. Die Schadenmeldung und Koordination übernimmt der Schadenservice auf Wunsch komplett und papierlos. Dokumentiert und gezahlt wird schnell und

unkompliziert.

Das sind schon sehr gute Voraussetzungen, die nur wenige Versicherer bieten und die doch selbstverständlich sein sollten.

Wo also liegt die Besonderheit? Aus meiner Sicht in der Maklerbetreuung, die weit über reine Produktschulungen hinausgeht und damit konkrete Mehrwerte für unseren Betrieb liefert. Fernab vom Kfz-Geschäft gibt es Angebote zum Blick über den Tellerrand: Seminare in Kooperation mit externen Coaches genauso wie interne Workshops der innovativen Itzehoer Akademie mit Themen wie Work-Life-Balance oder Unternehmensführung, psychologisch fundiert.

Mindestens ein solches Seminar steht jedes Jahr auf meiner Weiterbildungs-Agenda. Zu selten gibt es sonst die Möglichkeit, den Blick auf mich und meinen Betrieb zu schärfen. So wächst die Loyalität gegenüber dem Partner, der dann eben nicht mehr nur irgendein Versicherer ist. Genau diese Bindung wünschen wir uns ja auch für unsere Versicherungskunden. Wir freuen uns, wenn sie sich gut aufgehoben und behandelt fühlen und wir ihnen einen Mehrwert bieten.

Unser Büro wickelt das K-Geschäft mittlerweile fast ausschließlich über die Itzehoer ab. Einen Großteil des Geschäfts in die Hände nur eines Partners zu legen, widerspricht aber auf den ersten Blick dem Selbstverständnis des Maklers. Wir haben von dieser Entscheidung bisher nur profitiert, trotzdem ist diese Lösung sicher nicht für jeden Maklerbetrieb passend. Es gibt aber nur wenige Maklerversicherer, die ich jedem Kollegen so wie in diesem Beitrag ans Herz legen würde. Zufriedene Kunden sind eine Grundlage unseres Geschäfts,

die eigene Zufriedenheit dürfen wir darüber aber nicht vernachlässigen. Und darum arbeite ich gern mit der Itzehoer zusammen.

»Die Itzehoer macht zufriedene Kunden! Und ich habe gern zufriedene Kunden.«



Christine Räßler wuchs in einer »Vertrieblerfamilie« auf und weiß, wie man Vertriebspartner glücklich macht. Heute ist sie Abteilungsleiterin des Geschäftsfelds Makler bei der Itzehoer.

Alles außer gewöhnlich

Auf die Bindung kommt es an: Wie die Sachbearbeiter im Innendienst das »1:1-Betreuungskonzept« mit Leben füllen.

Vierter Stock, Vorstandsetage. Beim Durchqueren des Flures erwartet man hier konzentrierte Stille. Dass durchaus auch fröhliches Lachen aus den Büros dringt, liegt daran, dass auf gut 90 % der Etagel auch die Büros des Geschäftsfelds Makler liegen.

Dieses besondere Geschäftsfeld ist die Wirkungsstätte von Christine Räßler, die den Innendienst des Itzehoer Vertriebsservice mit aufgebaut hat und heute als Leiterin der Abteilung für die gut 70 Sachbearbeiterinnen und – da-

rauf besteht sie – auch Sachbearbeiter verantwortlich ist.

Christine Räßler bezeichnet ihre Abteilung dabei durchaus als ihr »Baby«, was verständlicher wird, wenn man den Werdegang des Innendienstes beleuchtet. Was vor über 20 Jahren einmal als fünfköpfiges Team startete, ist mittlerweile zu einer professionell und serviceorientiert arbeitenden Organisationseinheit herangewachsen.

Alle Sachbearbeiter, die in der Abteilung arbeiten, wurden dabei nach für In-

nendienstmitarbeiter der Versicherungsbranche etwas untypischen Merkmalen ausgesucht. Man kann auch sagen, dass man als Sachbearbeiterin oder Sachbearbeiter im Geschäftsfelds Makler deutlich kommunikativer und etwas extrovertierter sein muss.

Das liegt daran, dass die Abteilung der unmittelbare Knotenpunkt zwischen den angebundenen Vertriebspartnern und der Itzehoer ist. Hier laufen alle Anfragen aus dem Tagesgeschäft der Vertriebspartner auf; hier wird gelebt und

eingehalten, was die Vermittler an dem branchentypischen »1:1-Betreuungskonzept« begeistert und seitens der Itzehoer als hochwertige Unterstützung auch zugesagt wird.

Das heißt für die Sachbearbeiter vor allem: viel Kommunikation per E-Mail und per Telefon, aber immer persönlich. Dass das Persönliche für die aktive Betreuung und Begleitung der Vermittler von zentraler Bedeutung ist, beantwortet auch die Frage, warum die Sachbearbeiter »besondere Typen« sein müssen. Sie sollen idealerweise 1:1 zu den ihnen anvertrauten Vertriebspartnern passen.

Und zwar menschlich, da die fachliche Kompetenz bei qualifizierten Versicherungskaufleuten und Versicherungsfachwirten vorausgesetzt werden kann.

Auf das menschlich passende Miteinander legt man im Geschäftsfeld besonderen Wert. Wenn aus irgendwelchen Gründen einmal eine Makler-Innendienst-Kombination nicht richtig harmonisiert, reagiert man umgehend. Merkt ein Vertriebspartner oder ein Sachbearbeiter, dass etwas in der Kombination nicht richtig passt, darf das ohne Bedenken auch geäußert werden. Ein ehrlicher Umgang miteinander gehört eben auch zum »Von Mensch zu Mensch«-Ansatz der Itzehoer. Man bespricht dann einfach offen die Wünsche und Vorstellungen des Vertriebspartners und stellt diesem einen Innendienstmitarbeiter zur Seite, der menschlich passt.

Oberstes Gebot ist, dass Vertriebspartner sich auf ihre persönlichen Ansprechpartner bei der Itzehoer fest verlassen können und genau die Unterstützung bekommen, die sie benötigen. Gemeinsam werden die Dinge dann partnerschaftlich und auf Augenhöhe angegangen und im Tagesgeschäft auftretende Herausforderungen bewältigt. Christine Räßler bringt das so auf den Punkt: »Ich möchte keine Sachbearbeiter haben, die nur nett sind. Ich möchte Sachbearbeiter haben, die sich als feste Ansprechpartner für die Vertriebspartner sehen,

die sich lösungsorientiert um alle Belange kümmern. Das ist für beide Seiten gut. Ich mag glückliche Makler und ich mag glückliche Sachbearbeiter.«

Als feste Ansprechpartner verstehen sich die Sachbearbeiter im Innendienst dabei als persönliches Backoffice der Vertriebspartner – mindestens für die Kfz-Sparte und für diejenigen Vertriebspartner, die schon vor der Übernahme der Rechtsschutz Union mit der Itzehoer zusammengearbeitet haben, zusätzlich auch für alle Belange aus der Rechtsschutz-Sparte. Aktuell arbeitet man abteilungsübergreifend an der Adaption des bewährten Betreuungskonzepts am Standort München, dem Sitz der Itzehoer Rechtsschutz Union.

Je nach Größe der Bestände sind die Sachbearbeiter nur einigen wenigen Vertriebspartnern bzw. deren Mitarbeitern oder auch einer größeren Zahl von Vertriebspartnern zugeordnet. Unabhängig von der Größe des Bestands werden aber alle Vertriebspartner nach denselben fachlichen und menschlichen Maßstäben betreut und wertgeschätzt.

Ein weiteres Novum bei der Itzehoer ist, dass die Sachbearbeiter nicht nur für den Bereich Betrieb zuständig sind, sondern auch für den Bereich Schaden.

» Wir sind ganz dicht dran an den Vertriebspartnern und haben eine besonders enge Bindung. «



Konkret bedeutet dies, dass über das Schaden-Service-Center gemeldete Schäden in der Abteilung auflaufen, sofern diese nicht ab einer gewissen Höhe oder grundsätzlich bei Personenschäden von der Schadenabteilung bearbeitet werden. Der Vorteil für Vertriebspartner liegt darin, dass ihre Sachbearbeiter neben dem eigentlichen Schadensvorgang auch die gesamte Kundenverbindung im Blick haben. Rückfragen werden schnell und unkompliziert beantwortet.

Ein Vertriebspartner muss sich dementsprechend nicht mit einem anonymen Call-Center inklusive wechselnder Ansprechpartner herumschlagen.

Gerade in Zeiten, in denen Versicherer auf ihre anonymen Call-Center für Versicherungsnehmer und Vertriebspartner

setzen, sticht die Itzehoer durch ihr Betreuungskonzept im Markt besonders hervor. Die Frage, ob das Betreuungskonzept in dieser Form effizient ist, beantwortet Christine Räßler sehr ehrlich: »Effizient ist das nicht. Es ist effizient, wenn man einfach eine Ablehnung rausschickt oder ein Call-Center nutzt.

Aber das erwarten unsere Partner nicht. Wir gucken immer, wie wir selbst behandelt werden wollen. Wenn wir nur auf ein Call-Center setzen würden, wo wäre denn dann unser Wert? Wir sind mit unserem Betreuungskonzept bewusst ineffizient – zu Gunsten unserer Partner. Dafür müssen wir eben die Effizienz auf der anderen Seite, z. B. durch Automatisierung, wieder steigern.«

Belohnung für den bewusst anderen Weg der Itzehoer ist neben der langjährigen Treue der Vertriebspartner insbesondere die enge Beziehung zu diesen.

An Anekdoten über die Auswirkungen der Nähe zu den Vertriebspartnern

lich miteinander zu tun hat. Und wenn der Bestand eine gewisse Größe erreicht hat, wird auch mehrfach täglich miteinander gesprochen. Da ist es dann ganz natürlich und gern gesehen, dass man auch über Privates redet und Gemeinsamkeiten entdeckt.



Mittendrin: Christine Räßler mag glückliche Vertriebspartner und glückliche Sachbearbeiter.

»Bei uns muss sich keiner verbiegen. Jeder soll authentisch sein.«

ist die Abteilung nicht gerade arm. Man erkennt den außergewöhnliche Beziehung der Sachbearbeiter zu ihren Vertriebspartnern auch schnell in den Büros in Itzehoe: Zahlreiche Fotos von Veranstaltungen zeigen die Sachbearbeiter gemeinsam mit „ihren“ Vertriebspartnern. Vereinzelt münden die Arbeitsbeziehungen dann auch in waschechte Freundschaften inklusive gemeinsamer Festivalbesuche oder auch Familienurlaube.

Darauf angesprochen, ob wirklich schon einmal ein Sachbearbeiter Taufpate des Nachwuchses seines Vertriebspartners geworden ist, bestätigt Christine Räßler lachend die Anekdote. Erklären kann sie sich das damit, dass man täg-

Dass sich Nähe und Beziehung in der Abteilung nicht nach eingereichtem Geschäft definiert, zeigte unter anderem die Zeit während des Corona-Lockdowns. Wir waren in dieser besonderen Zeit immer für unsere Vertriebspartner ansprechbar, haben aber auch aktiv bei unseren Partnern angerufen, um uns auszutauschen. So bekam man wieder ein gutes Gespür dafür, welche Probleme diese aktuell hatten und welche Themen sie privat wie beruflich bewegten. Auch wenn die Sachbearbeiter nicht für alle Auswirkungen der Pandemie Lösungen parat hatten, konnte das so wichtige Miteinander erneut gestärkt werden – von Mensch zu Mensch eben.



Baustein für Baustein zur soliden Lösung

Das passt immer: Die Itzehoer Rechtsschutz Union bietet passgenauen Versicherungsschutz für jeden Kundentyp – dank flexiblem Baukastenprinzip.

Die Eingliederung der Rechtsschutz Union in die Itzehoer wurde im Vermittlermarkt überaus **positiv** angenommen. Die Produkte, die von der ALTEN LEIPZIGER übernommen wurden, brauchen mit ihren Topleistungen sowie sehr guten Ratings keinen Marktvergleich zu scheuen.

Vorteilhaft wirkt sich das Baukastenprinzip der hochvariablen Produktwelt aus. Einzelne Bausteine können mit zig Ab- bzw. Zuwahlmöglichkeiten immer so zusammengestellt werden, dass für jede Zielgruppe ein passgenauer und individueller Versicherungsschutz konzipiert werden kann.

Ein interessanter Nebeneffekt, der sich aus der enormen Flexibilität für angebundene Vertriebspartner ergibt, ist insbesondere die damit einhergehende attraktive Preisfindung für eigene Zielgruppen. Ganz gleich, ob der Fokus auf Privatkunden oder Freiberuflern wie Ärzten, Apothekern oder sonstigen Heilberufen liegt oder diese sich in der Landwirtschaft oder im Vereinswesen zu Hause fühlen

– **die Produktlandschaft der Itzehoer Rechtsschutz Union garantiert einen maßgeschneiderten und soliden Versicherungsschutz.**

Beliebt bei Vermittlern ist insbesondere **das Itzehoertypische Betreuungskonzept**, das auch auf die Sparte Rechtsschutz übertragen wurde. **Allen angebotenen Vertriebspartnern stehen neben den regionalen Maklerbetreuern erfahrene Direktionsbevollmächtigte als dezentrale Underwriter vertriebsunterstützend zur Verfügung.**

Diese helfen als Spezialisten insbesondere bei Problemfällen oder auch bei »schwierigeren« Kunden. Wenn es Anforderungen außerhalb der allgemeinen Tarife zu bewältigen gilt oder es einmal wirklich ans Eingemachte geht, funktionieren die Direktionsbevollmächtigten als Mittler zwischen Vertrieb und Schaden und greifen bei Bedarf mit hoher Fachkompetenz ein, um den ein oder anderen schwierigen Leistungsfall im Einvernehmen mit dem Ver-

Reinhard Schmidt
Direktionsbevollmächtigter Rechtsschutz
www.itzehoer-rechtsschutz-union.de



triebspartner zu bearbeiten.

Die Itzehoer Rechtsschutz Union überzeugt ihre Vertriebspartner nicht nur mit den angebotenen Produkten, sondern auch mit hochwertigen Serviceleistungen.

Neben dem fachlichen Wissenstransfer über Schulungsangebote, Informationsveranstaltungen oder das Online-Rechtsschutz-ABC mit hunderten Antworten von Spezialisten auf nahezu jedes Fall-Szenario ist die **Hotline nur für Vermittler** besonders hervorzuheben. **Rund um die Uhr können sich Vermittler bei Bedarf kostenfreien Rechtsrat in eigener Sache – beruflich oder privat – einholen.**

Abgerundet werden die Serviceangebote durch starke Leistungen für die Versicherten. Hier steht neben einer **Rechtsberatungs-Hotline** auch eine **Reise-Recht-Hotline** zur Verfügung. Aber auch wichtige Patientenverfügungen werden für Versicherte kostenfrei erstellt.

Die enge und gelebte Bindung zu Maklerhäusern sowie das angebotene Gesamtpaket aus leistungsstarken Produkten, Services und Mehrwerten wurden aktuell vom Maklermarkt – gleich mehrfach – **ausgezeichnet**. Die dies-

jährige Wahl der Rechtsschutzsparte auf den zweiten Platz zum Makler-Champion sowie ein dritter Platz in der Kategorie »Allsparten« erfüllt alle Beteiligten mit Stolz und zeigt deutlich, dass man nach zwei Jahren unter dem Dach der Itzehoer die Hausaufgaben erledigt hat. **Und die Auszeichnungen beweisen eindrucksvoll, dass die Itzehoer Rechtsschutz Union Makler kann – und versteht.**

»Mit Rechtsschutz sind wir extrem gut aufgestellt. Es kann uns aber keiner verbieten, noch besser zu werden.«



DKM 2020 digital.persönlich

Unter dem Motto »digital.persönlich« ist Ihre Itzehoer im Oktober mit vielen interessanten digitalen Angeboten auf der DKM vertreten.

An die letztjährige DKM in Dortmund hat sicherlich jeder Besucher noch viele gute Erinnerungen. Die Mitarbeiter des Itzehoer Maklervertriebs freuten sich über zahlreiche Besuche am Itzehoer Messestand mit lebhaften Dialogen und herzlichen Begegnungen.

Das Jahr 2020 ist alles andere als gewöhnlich. Es fordert uns heraus zu reflektieren, zu hinterfragen und Teile des Alltags neu auszurichten. Daher wird die Traditionsmesse der Finanz- und Versicherungswirtschaft dieses Jahr neue Wege gehen.

Die für Ende Oktober in Dortmund geplante Veranstaltung ist abgesagt. Stattdessen trifft sich die Branche ganze vier Tage – vom 26. bis 29. Oktober 2020 – unter dem Motto »digital.persönlich« auf einer

virtuellen DKM. Eine besondere Premiere, die die Vorzüge der DKM – Wissen, Netzwerk und Marktplatz – auch digital erlebbar macht.

Unter dem Motto »GEMEINSAM IST EINFACH BESSER« zeigt Ihre Itzehoer, dass Nähe auch mit Abstand funktioniert, und bietet zur diesjährigen digitalen Ausgabe der Leitmesse eine Menge spannender Informationen über Workshops, Kongresse und Round Tables.

Alle Mitarbeiter im Maklervertrieb sehen der DKM 2020 digital.persönlich mit großer Vorfreude entgegen. Im Fokus stehen – neben dem Wissenstransfer – insbesondere viele nette und herzliche Begegnungen sowie ein lebhafter Dialog über die digitale Plattform.

Noch kein Ticket?

Ihre Itzehoer lädt Sie herzlich zu einem kostenfreien Besuch der DKM 2020 digital.persönlich ein. Als Fachbesucher können Sie sich über folgenden Link registrieren: [die-leitmesse.de/itzehoer/2020](https://www.die-leitmesse.de/itzehoer/2020). Die Kosten Ihrer Messteilnahme übernehmen wir gerne für Sie.

Beachten Sie bitte, dass Sie für Ihre Anmeldung eine gültige E-Mail-Adresse eingeben müssen. Sie erhalten nachfolgend eine E-Mail mit einem Link, der Sie auf die Anmeldeseite weiterleitet. Auf dieser können Sie dann Ihre Registrierung komplettieren. Wir freuen uns auf Sie!

Kostenfreie Messteilnahme
und alle Angebote im Überblick:



Einfach mit dem Smartphone scannen

Ausgesuchte DKM-Angebote der Itzehoer im Überblick. Am besten gleich notieren!

Workshops
täglich ab
15.00 Uhr

Montag, 26. Oktober

WORKSHOP (IDD-konform)

Die Itzehoer – ein ausgezeichnete Partner für Kfz und Rechtsschutz. Nachhaltig und mit Spaß.

Inhalt: Überblick über den Kfz- und den RS-Tarif der Itzehoer. Lernen Sie den nachhaltigen »bessergrün«-Kfz-Tarif kennen. Was unterscheidet die Itzehoer von anderen Versicherern? Ein Blick über den Tellerrand: die Itzehoer Akademie.

DETAILS:
Montag,
26. Oktober 2020
15.00–15.30 Uhr
Dauer: 30 Minuten



Einfach mit dem Smartphone scannen

Dienstag, 27. Oktober

WORKSHOP (IDD-konform)

Überraschend viel drin. Mit der Itzehoer Rechtsschutz überzeugen.

Inhalt: der multivariabler Rechtsschutztarif der Itzehoer, das Selbstbeteiligungssystem (SFR) in RS, Highlights des RS-Gewerbetarifs.

DETAILS:
Dienstag,
27. Oktober 2020
15.00–15.30 Uhr
Dauer: 30 Minuten



Einfach mit dem Smartphone scannen

Donnerstag, 29. Oktober

WORKSHOP (IDD-konform)

Gemeinsam ist einfach besser. So macht die Vermittlung von Kfz-Versicherungen Spaß.

Inhalt: die Kfz-Leistungstarife, der »bessergrün« Kfz-Tarif, der Kleinflottentarif, die Umdeckungsangebote der Itzehoer sowie Prozesse (Nafi, Web, BIPRO, etc.)

DETAILS:
Donnerstag,
29. Oktober 2020
15.00–15.30 Uhr
Dauer: 30 Minuten



Einfach mit dem Smartphone scannen

Montag, 26. Oktober

KONGRESS Nachhaltigkeit

Kundenbindung und Kundengewinnung durch nachhaltige Sachversicherungen – mit »bessergrün«!

Inhalt: mit klaren und transparenten Leistungsversprechen bei den Kunden punkten!

DETAILS:
Montag,
26. Oktober 2020
12.45–13.15
Dauer: 30 Minuten



Einfach mit dem Smartphone scannen

Dienstag, 27. Oktober

KONGRESS Investment

Zusätzliche Einkünfte und Kundenbindung durch solide Kapitalanlagen – auch ohne § 34f!

Inhalt: Nutzen Sie Ihren Versicherungsbestand und erhöhen Sie die Kundenbindung durch Kapitalanlageprodukte. Wir zeigen Ihnen, wie Sie auch ohne den § 34f Zusatzeinkünfte generieren.

DETAILS:
Dienstag,
27. Oktober 2020
16.30–17.00 Uhr,
Dauer: 30 Minuten



Einfach mit dem Smartphone scannen

Round Tables der Itzehoer zur DKM

Beachten Sie auch die Round-Table-Angebote der Itzehoer auf der DKM 2020 digital.persönlich!

Erfahren Sie beispielsweise bei unseren **täglichen Round Tables um 11.00 Uhr**, wie Sie und Ihr Team fit und zuversichtlich in Richtung Zukunft schauen können. Ob überfachliche Weiterbildung oder Prozessoptimierungen – die Itzehoer ist gerne als zuverlässiger Partner an Ihrer Seite und freut sich bei einer gemeinsamen Ideensammlung auf den Austausch mit Ihnen.

Achtung: Teilnehmerplätze sind begrenzt. Bewerben Sie sich ab dem 19. Oktober unter www.die-leitmesse.de/itzehoer/2020 um einen Deeplink zum virtuellen Besprechungsraum zu erhalten.



Unter Kollegen – auch in turbulenten Zeiten

Testergebnis positiv: Ende Juni erprobte der Itzehoer Maklerservice das neue Konzept für hybride Veranstaltungen.



Frische Impulse gefällig? Vorträge mit viel Input warteten in Büsum auf die Teilnehmer vor Ort und auch bundesweit per Stream.



Gut 30 Vertriebspartner kamen in Büsum zusammen. Selbstverständlich unter Einhaltung der Abstandsregeln.

Strahlende Sommersonne, weite Aussicht auf die Nordsee direkt vorm Deich und gut 30 Vertriebspartner, denen man anmerken konnte, dass ihnen ein persönlicher Austausch mit und unter Kollegen in den letzten Monaten gefehlt hat.

Nachdem die Corona-Pandemie die Jubiläumstour des Itzehoer Maklerservice »20 Jahre, 20 Städte« nach nur vier besuchten Städten buchstäblich

» Wenn man mit anderen zusammenkommt, will man Emotionen teilen und sucht den Austausch. «

im Keim erstickt, arbeitete man bei der Itzehoer an den nötigen Anpassungen der bei Vertriebspartnern beliebten Veranstaltungsformate. Auch wenn die digitalen Schulungsangebote zunächst verstärkt wurden, war allen Beteiligten im Maklervertrieb klar, dass diese ein echtes

»Von Mensch zu Mensch« nicht ersetzen können.

Die Planungen haben sich gelohnt. Herausgekommen ist ein bundesweit umsetzbares Konzept, das die bestehenden Möglichkeiten und Wünsche hinsichtlich gemeinsamer Zusammenkünfte mit den pandemiebedingten Herausforderungen vereint: eine Blaupause für echte hybride Veranstaltungen.

Ende Juni war es dann so weit. Die Pilotveranstaltung wurde im »Lighthouse Hotel & Spa« in Büsum an der schleswig-holsteinischen Westküste erprobt.

Alle wichtigen Hygienemaßnahmen wurden sowohl seitens des Hotels als auch von allen Teilnehmern der Veranstaltung verantwortungsvoll umgesetzt und eingehalten. Der kleinere Kreis von Vertriebspartnern, die vor Ort dabei waren, konnte via Online-Stream der Fachvorträge erheblich erweitert werden. Durch den Einsatz von viel Technik konnten so bundesweit sowohl Vertriebspartner als auch der Außen- sowie der Innendienst der Itzehoer das Geschehen in Büsum live verfolgen. Auch der umgekehrte Weg war natürlich möglich und kam zum Einsatz. So wurde der Referent der Itzehoer Akademie, Matthias Vormbrock, per Online-Stream aus seinem Home-Office sowohl den Teilnehmern vor Ort als auch den Online-Teilnehmern hinzugeschaltet.

Im Vordergrund der erfolgreichen Pilotveranstaltung stand nicht nur der reine Wissenstransfer über Vorträge zu Impulsen, Neuerungen und Unterstützungsangeboten des Maklervertriebs, sondern auch der lebhafteste Austausch unter Kollegen in den Pausen. Selbstverständlich kam auch der gesellige Abendteil der Veranstaltung nicht zu kurz. Trotz der nötigen Auflagen kam bei einem gemeinsamen Abendessen mit lokalen Spezialitäten und – typisch Itzehoer – musikalischer Begleitung bis in die späten Abendstunden eine ausgelassene, aber von Verantwortung geprägte Stimmung auf.

Gestärkt durch ein gutes Frühstück direkt auf der weitläufigen Terrasse mit Blick auf die Nordsee, konnten die Teilnehmer so am nächsten Tag mit frischen Impulsen und viel Input nach Hause zurückkehren. Das erprobte hybride Veranstaltungsformat mit viel Infotainment und noch mehr Austausch plus geselligem Beisammensein wird zukünftig häufiger durchgeführt. Vertriebspartner im ganzen Bundesgebiet dürfen entsprechend gespannt sein und sich auf einen informativen Tag mit und unter Kollegen freuen.



Direkt aus Bielefeld: Matthias Vormbrock von der Itzehoer Akademie wird live zugeschaltet.

» Wie der Maklerservice hybride Veranstaltungen definiert

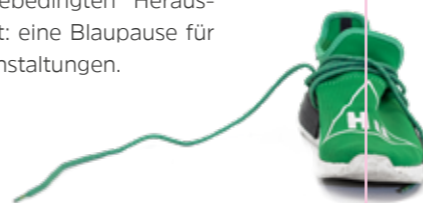


Für alle, die nicht per Stream das Geschehen in Büsum mitverfolgen konnten, haben wir auf dem Vimeo-Kanal der Itzehoer Versicherungen einen Zusammenschnitt der wichtigsten Momente zusammengestellt. „MAZ ab“ für eine hybride Pilotveranstaltung, die Hoffnung macht!

Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder gehen Sie auf vimeo.com/itzehoer.



Gemeinsames Abendessen mit lokalen Spezialitäten und – typisch Itzehoer – musikalischer Begleitung bis in die späten Abendstunden.



Vorhang auf, hereinspaziert!

Mit welchen Ansätzen die Itzehoer Akademie Maklerpartnerbetriebe unterstützt und entwickelt.

»Hallo, Herr Kaiser ...« Wer kennt nicht die Werbefigur aus den TV-Spots der 90er-Jahre? Auch wenn unabhängige Versicherungsmakler so ihre Problemchen mit dem Habitus des Herrn Kaiser hatten und die Figur schon damals gerne belächelten, zeigte diese

deutlich, wie sich Verbraucher seinerzeit den Idealtyp eines einen »Versicherungsmenschen« vorzustellen hatten.

In der heutigen Zeit, die von Geschwindigkeit und Digitalisierung geprägt ist, mutet das Bild des freundlichen Herrn, der im grauen Zweireiher fröhlich pfeifend und den Aktenkoffer schwingend von Tür zu Tür zieht, um seine Policen an glückliche Menschen zu verkaufen, sehr nostalgisch an. Es war eben eine andere Zeit.

Die Aufgaben eines Vermittlers sind heute viel umfassender. Versicherungen sind bunt, komplex und individuell. Das gilt ebenso für die Kunden und deren Anforderungen und Bedürfnisse. Ein moderner Vermittlerbetrieb ist zudem digital unterwegs und versteht sich nicht nur als reiner Produktanbieter, sondern auch als Dienstleister und Wegbegleiter seiner Kunden. Der moderne Vermittler steht für professionelle Beratung, regelmäßige Weiterbildung und die Einhaltung hoher Standards. Nur so richtig bewusst ist das – auch innerhalb der Branche – vielen noch nicht. Zu verlockend scheint häufig der Gedan-

ke zu sein, dass schließlich auch heute noch gut funktionieren müsse, was in den vergangenen 20 Jahren geklappt hat. Schöne Grüße an Herrn Kaiser!

Das Wissen, welche überfachlichen Kompetenzen neben der reinen Versicherungsexpertise für Versicherungsvermittler, die auch in den nächsten Jahren noch erfolgreich am Markt agieren wollen, relevant und unabdingbar geworden sind, vermittelt seit 2013 die Itzehoer Akademie. Die Anfänge lagen dabei in der Phase, in der die Versicherungsbranche sich eine Weiterbildungsverpflichtung auferlegte und alle Protagonisten aufforderte, fleißig Weiterbildungspunkte zu sammeln.

Ziel der Itzehoer war es, in diesem Umfeld ein Angebot zu gestalten, das über Inhalte motiviert und sich von den vielen fachlichen Angeboten, die in den Markt schwammen, abhebt. Die Idee, überfachliche Themen anzusprechen und unabhängige Vermittler in ihrer Entwicklungen zu begleiten, war geboren.

Heute gehört die Itzehoer Akademie zu den festen Begeisterungsfaktoren des Itzehoer Maklervertriebs und bietet Vertriebspartnern im Rahmen von Online-Trainings, Workshops, Einzel- und Performancecoachings sowie Teamentwicklungstagen wertvolle Impulse.

Einzelmakler wie auch größere Maklerhäuser werden fit gemacht für die aktuellen, aber auch die zukünftigen Herausforderungen. Häufig nachgefragt werden die Angebote rund um »Life in Balance«, die den Vermittlern sowie den vorhandenen Mitarbeitern den Umgang mit externen und internen Stressfaktoren näherbringen, sowie etablierte

Angebote zu den Themen Führung, Konflikte oder Teamentwicklung.

augenscheinlich ist, und bieten Themen an, um die sich andere Anbieter kaum kümmern, die aber von enormer Bedeutung sind – nämlich die Entwicklung der überfachlichen

Die handelnden Personen hinter der Itzehoer Akademie sind Ludwika Fichte (Dipl.-Psychologin und Dipl.-Ökonomin) und Matthias Vormbrock (Leiter der Itzehoer Akademie). In ihrer täglichen Arbeit begegnen die beiden seit Jahren Menschen, die mit viel Herzblut in der Versicherungsbranche arbeiten. Menschen, die sich für ihre Kunden engagieren und deren Anliegen in den Mittelpunkt rücken.

Viele sind gleichzeitig aber auch gelenkt von starken Routinen, die sich über Jahre verfestigt haben. Ludwika Fichte erklärt das genauer: »Häufig stecken Vermittler in ihrem selbst erschaffenen Hamsterrad fest und drehen sich permanent um die operativen Aufgaben, die meistens dringend und nicht immer wichtig sind. Sie sind gewissermaßen betriebsblind geworden. Dann hören wir häufig Aussagen wie »Meine Kunden möchten nicht online beraten werden.« oder auch »Im November ist neben der Kfz-Versicherung keine Zeit für andere Aufgaben.« Genau hier setzen wir dann an.« »Oft fokussiert man nur die Dinge, die gerade angeleuchtet werden, also unmittelbar als wichtig wahrgenommen werden«, erklärt Matthias Vormbrock. Das ist durchaus menschlich. Seiner Erfahrung nach ist es jedoch mindestens genauso wichtig, immer das große Ganze zu betrachten, da dieses den einzelnen Spotlights erst Stabilität gibt.

Um das zu verdeutlichen, bemühen die beiden das Bild einer Zirkusmanege. In einem Maklerbetrieb sei für die Außenstehenden häufig ebenfalls nur das sichtbar, was in der »Manege« – also an dem Ort, an dem die berufliche Interaktion stattfindet – sichtbar ist. Aber natürlich brauche es an beiden Orten viel Know-how, die richtige Technik und ausreichend Manpower für die Umsetzung.

Weshalb die Itzehoer Akademie ein wertvoller Partner für Vermittler ist, beantwortet Ludwika Fichte so: »Wir haben das große Glück, hinter den Vorhang schauen zu dürfen. Wir sehen also das, was auf den ersten Blick nicht

» Die Menschen hinter der Itzehoer Akademie

Ludwika Fichte bringt neben ihrer jahrelangen Konzernenerfahrung als Trainerin und Coachin ein Gespür dafür mit, wann Prozesse und zwischenmenschliche Interaktionen ruckeln und wie es gelingen kann, diese beiden Faktoren wieder auf Kurs zu bringen und weiterzuentwickeln. Als Diplom-Ökonomin und Diplom-Psychologin hat sie einen ganzheitlichen Blick auf Menschen in Organisationen und als »Stress- und Resilienzexpertin« arbeitet sie in der Itzehoer Akademie individuell mit Versicherungsmaklern aus ganz Deutschland an der Entwicklung überfachlicher Kompetenzen.

Matthias Vormbrock ist als Leiter der Itzehoer Akademie ein Pragmatiker mit Vertriebs-DNA und einem präzisen Auge für Details. Geprägt durch die Erfahrung aus über 25 Jahren in der Assekuranz schreckt er nicht davor zurück, den Finger wenn nötig in die Wunde zu legen. Er formuliert dabei immer wieder Metaphern, die sich bildhaft in den Köpfen seiner Gesprächspartner verfestigen und dort zu Begleitern im Veränderungsprozess werden.

» Die Entwicklung überfachlicher Kompetenzen ist in der heutigen digitalen Welt wichtiger als je zuvor, denn genau diese Kompetenzen werden über den zukünftigen Erfolg der Maklerbetriebe entscheiden.«

Ludwika Fichte,
Dipl.-Psychologin und Dipl.-Ökonomin

Schulungsansatz, der in die Zeit passt. Verdichtet drückt Matthias Vormbrock es so aus: »In einer zunehmend komplexeren Welt ist die Fähigkeit, sich selbst zu coachen und zu motivieren, von maßgeblicher Bedeutung. Die Fähigkeit der Reflexion ist dafür die Grundlage und dabei wollen wir unterstützen.«

Waren es in der Anfangszeit noch viele offene Workshop-Angebote, die das Portfolio der Itzehoer Akademie geprägt haben, sind es nun zunehmend Anfragen zu individuellen Coaching-Anlässen, die dominieren. Dabei geht es in der Regel darum, eigene Haltungen, Ansichten und Glaubenssätze zu hinterfragen. Die Geschwindigkeit, mit der sich viele Dinge durch die zunehmende Digitalisierung, aber auch durch regulatorische oder gesetzliche Veränderungen entwickelt haben, wird insbesondere für Kleinbetriebe zunehmend zu einer Herausforderung. Wieder mehr Zeit für die »wichtigen Dinge« zu finden, ist für viele Interessenten die Grundmotivation zur Kontaktaufnahme mit der Itzehoer Akademie.

Der Weiterbildungsmarkt in der Assekuranz bietet mehr Optionen als Wahlmöglichkeiten. Dazu sind diese Angebote häufig »vom Versicherer her« gedacht. Für unabhängige Versicherungsmakler ist das aber kein

16

Erneut verbessert: der neue Kfz-Tarif – auf Wunsch auch nachhaltig

Alle Neuerungen rund um die Kernkompetenz Kfz sowie alles, was Sie über die nachhaltige Tarifoption »bessergrün« wissen sollten.

Die Itzehoer Versicherungen bieten seit dem 1. September einen neuen Kfz-Tarif an. Für Vertriebspartner wichtig zu wissen ist, dass die Beiträge bis zum 21. Dezember 2021 weiterhin nahezu stabil bleiben. Zusätzlich gibt es noch einige Leistungen und Neuerungen, die nicht unerwähnt bleiben sollten.

So ist die Option Rabattschutz – bisher für Fahrer ab 23 Jahren möglich – bei den Produktlinien KOMPLETT und TOP DRIVE künftig auch für Fahrer unter 23 Jahren hinzuwählbar. Weitere Neuerung: In dem TOP-DRIVE-Tarif ist der Auslandsschadenschutz nun kostenfrei enthalten, was das Hochwertprodukt TOP DRIVE im Kfz-Portfolio der Itzehoer Versicherungen nochmals bereichert.

Außerdem bietet der neue Kfz-Tarif folgende Verbesserungen: eine Zusatzversicherung in der E-Mobilität für Ladegegenstände und eine Neupreisentschädigung für Quads, Trikes, landwirtschaftliche Zugmaschinen und Krafträder. Eine wichtige Klarstellung betrifft die Prämie, die regelt, wann die Versicherung in Kraft tritt. Klar ist: Auch autonome Fahrzeuge sind im Falle einer Schadenverursachung versichert. Die Itzehoer Versicherungen haben dazu jetzt

die Merkmale in ihre Präambel aufgenommen, die für eine Inanspruchnahme der Versicherung erfüllt werden müssen.

Hervorgehoben sei an dieser Stelle die nachhaltige Tarif-Option »bessergrün«. Diese Option bewirkt, dass die Itzehoer für jeden Kfz-Vertrag mit »bessergrün«-Option, die Beiträge der Versicherungsnehmer (abzüglich Versicherungssteuer und Rückversicherungsanteil), ausschließlich in nachhaltige Kapitalanlagen investiert. Maßgeblich für eine Kapitalanlage ist dabei, dass Mindeststandards zu Umweltaspekten, sozialen Kriterien sowie Aspekten der Unternehmensführung und des Unternehmensmodells erfüllt sein müssen.

Zusätzlich wird für jeden Vertrag mit »bessergrün«-Option ein Baum in Schleswig-Holstein – und zukünftig auch in Nordrhein-Westfalen – gepflanzt. Das Thema Nachhaltigkeit über »bessergrün« bietet Vertriebspartnern Zugang zu einer attraktiven Zielgruppe, da Nachhaltigkeit vor allem in jüngeren Altersgruppen (bis 35 Jahre) stärker nachgefragt wird. Zusätzlich kann ein höheres Beitragspotenzial generiert werden, da die Durchschnittsbeiträge mit der Op-

tion im Verhältnis höher sind und es erfahrungsgemäß im Verkauf leichter gelingt, Zusatzpakete wie TOP DRIVE, Rabattschutz, Fahrerschutz oder Schutzbrief hinzuzufügen. Auch lassen sich die Sonderkonzepte Kleinflotte und »bessergrün« miteinander kombinieren.

Seit dem Start der »bessergrün«-Option konnten gemeinsam mit den Schleswig-Holsteinischen Landesforsten bereits mehr als 10.000 Bäume aufgeforstet werden.

Alle Details zum neuen Kfz-Tarif finden Sie hier übersichtlich zusammengestellt:



Einfach QR-Code mit Ihrem Smartphone scannen.

» Investition in die Zukunft

Die Itzehoer investiert aktuell 29 Millionen Euro in die Erweiterung der Hauptverwaltung. Seit Jahren verzeichnet die Itzehoer ein überdurchschnittlich hohes Wachstum, wodurch die Mitarbeiterzahl mittlerweile die Kapazität der Hauptverwaltung in ihrer bisherigen Größe übersteigt und einige Arbeitsplätze daher befristet ausgelagert werden mussten.

Mit dem Erweiterungsbau, der 2022 fertiggestellt werden soll und über sechs Stockwerke verfügt, werden zusätzliche 7.000 Quadratmeter modernste Büroflächen für gut 200 neue Arbeitsplätze geschaffen. Gegenwärtig sind am Stammsitz der Itzehoer rund 500 Mitarbeiter beschäftigt.



» Und, haben Sie sie erkannt?

Wenn Sie sich fragen, warum überall Turnschuhe abgebildet sind: Die heimlichen Stars unserer ersten Ausgabe sind die Sneaker, die alle Mitarbeiter des Itzehoer Maklervertriebs im Außendienst bei Messen und Veranstaltungen tragen.

Das gezeigte Modell adidas HU NMD R1 wurde von Pharrell Williams designt und 2019 anlässlich der Einführung der Tarifoption »bessergrün« ausgewählt, da es zu 100 % recycelbaren Materialien besteht.

» Stabile Erfolgskurve und hervorragende Geschäftszahlen

Die Itzehoer Erfolgskurve weist kontinuierlich nach oben: 2019 sind die Beitragseinnahmen auf 586 Millionen Euro gestiegen – eine Zuwachsrate, die mit 6,2 % über dem Branchendurchschnitt liegt.

Die Zahl der Verträge ist 2019 um rund 200.000 auf 3,157 Millionen gestiegen. Wie Vorstandsvorsitzender Uwe Ludka be-

richtet, tut sich die Kfz-Sparte als kräftiger Wachstumsmotor hervor. Hier kletterte 2019 die Zahl der Verträge um über 60.000 auf 987.000. Die Zahl der Verträge in der Rechtsschutzsparte liegt insgesamt nahezu unverändert bei rund 345.000. Die Ertragssituation ist erfreulich und besser als ursprünglich erwartet.



» Erweiterte Servicezeiten

Die Itzehoer haben seit dem 1. Juli ihre Servicezeiten erweitert. Vertriebspartner erreichen nunmehr den Innendienst sowie das Schaden-Service-Center montags bis freitags von 7.30 Uhr (vorher 8 Uhr) bis 20 Uhr (vorher 18 Uhr) unter den bekannten Telefonnummern.

Vorteilhaft ist dies für Vertriebspartner, die beispielsweise bei einem abendlichen Kundentermin noch eine dringende Auskunft benötigen und ihr Anliegen gleich mit einem Sachbearbeiter klären können.

» Rechnungen papierlos

Die Umwelt schonen, Papier und Transporte vermeiden: Versicherte der Itzehoer können sich ihre Rechnungen zukünftig elektronisch in einem geschützten Portal zukommen lassen. Dafür müssen sie nichts weiter tun, als

sich mit Vertragsdaten und E-Mail-Adresse zu registrieren. Künftig erhalten Versicherte dann eine Mail, wenn ihnen ein Schreiben im Portal zugestellt wurde.

Immer up to date:



Jetzt Fan werden!

Besuchen Sie die Itzehoer Maklerbetreuung auf Facebook.

IMPRESSUM

Herausgeber:
Itzehoer Versicherungen
Verantwortlich für diese Ausgabe
i. S. d. P.: Thiess Johannssen
Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe
Tel.: 04821 773-0, Fax: 04821 773-8888
E-Mail: maklerdirektion@itzehoer.de
www.itzehoer.de

Konzeption und Redaktion:
supersonic Werbeagentur GmbH & Co. KG
Hinter der Neustadt 4, 25813 Husum
E-Mail: hallo@supersonic-group.com
www.supersonic-group.com
Lektorat: Kathrin Drückhammer

Herstellung:
Halberstadt Druckerei e.K.
Holunderweg 23, 24536 Neumünster
Auflage: 12.000