2025
#11

Moin aus Itzehoe

Das Partnermagazin des Itzehoer Maklervertriebs

SCHWERPUNKT

Rechtsschutz-Lösungen

Wie Sie mit der Itzehoer Ihr Rechtsschutz-Geschäft auf ein neues Level heben.

» Wald*und*Moor

Alles Wichtige zur neuen Zusatzoptionen der Itzehoer, die bessergrün in allen Neuverträgen ablöst. Erfahren Sie alles über Inhalte, Leistungsversprechen und darüber warum der Wechsel notwendig wurde.

► Mehr ab Seite 4

» Vorteil Rezensions-Service

Erfahren Sie, wie die Itzehoer Sie als Vertriebspartnerin bzw. Vertriebspartner mit dem Rechtsschutz-Service „Rezensions-Service“ unterstützt, damit Sie einfach neue Gewerbekunden für sich gewinnen können.

► Mehr ab Seite 12

» Mit ganzer Kraft!

Eingeschränkte Erreichbarkeit: Christine Räfler, Abteilungsleiterin des Geschäftsfelds Makler, und ihr Team geben Ihnen einen spannenden Einblick in die Geschehnisse sowie einen Ausblick.

► Mehr ab Seite 18

» **Perfekt ausgestattet für die Itzehoer Rechtsschutz-Reisen:**
Holger Iben ist zwar ein Kind der Küste und kennt sich entsprechend mit Inseln aus, hat aber nichts dagegen, auch Gipfel zu stürmen.

REIF FÜR DIE ITZEHOER RECHTSSCHUTZ-INSEL

RAUF AUF DEN ITZEHOER RECHTSSCHUTZ-GIPFEL

» Mit uns können Sie einpacken!

Ganz gleich, ob Sie reif für die Itzehoer Rechtsschutz-Insel sind oder rauf auf den Itzehoer Rechtsschutz-Gipfel wollen.

Im September diesen Jahres erwarten Sie gleich zwei hochkarätige Rechtsschutz-Reisen – selbstverständlich inklusive eines spannenden Freizeitprogramms.
Lernen Sie in einer kleineren Gruppe alle Vorzüge der Itzehoer Rechtsschutz-Lösungen genauestens kennen. Erfahren Sie mehr über die effizienten Prozesse für Ihr wirtschaftliches Wachstum sowie über die Möglichkeiten, neue Zielgruppen anzusprechen und als Kunden zu gewinnen. Natürlich kommt auch der kollegiale Austausch untereinander – zum Beispiel am Strand von St. Peter-Ording oder bei einer Wanderung in der Partnachklamm – nicht zu kurz.

Bewerben Sie sich jetzt! Es erwarten Sie wertvolle Schulungsinhalte rund um das Rechtsschutz-Geschäft und viele Abenteuer gemeinsam mit Ihrer Itzehoer.

Einfach QR-Code scannen, um alle Infos auf der Kampagnen-Website zu erhalten.

Moin aus Itzehoe

Liebe Vertriebspartnerinnen und -partner,

der Schwerpunkt dieser Ausgabe liegt ganz bewusst auf unserer zweiten großen Sparte – **den Itzehoer Rechtsschutz-Lösungen.** Dazu haben wir Ihnen viele Informationen zusammengestellt.

Neben der Kurzvorstellung der **starken Itzehoer Rechtsschutz-Services,** die Sie **ab Seite 6** finden, erfahren Sie, wie Sie mit dem (Google-)Rezensions-Service neue Gewerbekunden gewinnen können. Ab Seite 12 erfahren Sie dazu mehr und erhalten zusätzlich weitere wertvolle Rechtsschutz-Tipps.

Zudem möchten wir Sie gerne über einige Änderungen informieren. Da wäre natürlich die neue Tarifoption »**Wald*und*Moor**« der Itzehoer **ab Seite 4** zu nennen. Zudem gibt Ihnen Florian Bicker **ab Seite 14** einen Einblick in die **„Klassiker" unter den Gesprächsthemen** unserer Maklerbetreuer und -betreuerinnen. Und auch bei diesen gab es Neuzugänge, die Sie ab Seite 16 entdecken können. So viel sei gesagt: Der Frauenanteil im Maklervertrieb wächst!

Auf eine besondere Herzensangelegenheit möchte ich noch hinweisen: Wie Sie wissen, war die telefonische Erreichbarkeit Ihrer Itzehoer stark eingeschränkt. Christine Räfler, Abteilungsleiterin des Geschäftsfelds Makler, und ihr Team geben Ihnen dazu **ab Seite 18** einen kurzen persönlichen Bericht sowie einen Ausblick.

Ist sonst noch was? Ja klar: Mit uns können Sie einpacken! Ihre Itzehoer bietet Ihnen die Teilnahme an unseren Rechtsschutz-Events – bewerben Sie sich am besten heute noch!

Mit der **Itzehoer Rechtsschutz-Insel an der Nordsee** sowie dem **Itzehoer Rechtsschutz-Gipfel in Garmisch-Partenkirchen** bieten wir **zwei Travel-Workshops** für Rechtsschutz-Profis. Fachlicher wie kollegialer Austausch auf hohem Niveau sowie viele Erlebnisse, an die Sie sich garantiert lange erinnern werden, warten bereits auf Sie! **Alltag raus. Rechtsschutz-Wissen rein.**

Bis dahin wünsche ich Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre dieser Ausgabe.

Mit besten Grüßen

Holger Iben
Leiter Itzehoer Maklervertrieb

Die Itzehoer in Zahlen

43.000
Schadenvorgänge pro Jahr beim Itzehoer Rechtsschutz.
(Quelle: Clemens Cichonczyk)

16 %
der Schadenmeldungen gehen mittlerweile über ISA (Internet-Schadenanzeige) ein.
(Quelle: Matthias Räfler)

3,2 %
Anstieg der Zahl der Rechtsschutz-Verträge bei der Itzehoer im Jahr 2024 auf 379.123.

10,3 Jahre
beträgt das Durchschnittsalter aller in Deutschland 2024 zugelassenen Pkw.

18,8 %
Beitragsanstieg im Itzehoer Konzern 2024 auf 851,8 Mio. Euro.

Umweltprogramm made by Itzehoer: statt bessergrün jetzt »Wald*und*Moor«

Änderung bei den umweltfördernden Zusatzoptionen der Itzehoer: Für Neuverträge ab April stehen Versicherten nunmehr die Mehrwerte von »Wald*und*Moor« zur Verfügung. Erfahren Sie alles über Inhalte und Leistungsversprechen der neuen Option und darüber warum der Wechsel notwendig wurde.

Das stetig steigende Bewusstsein von Verbrauchern für die Relevanz von naturbewahrenden Maßnahmen und Umweltschutz erfahren Sie als Vertriebspartnerinnen und -partner mittlerweile sicher täglich in Ihrer Beratung und bei der Auswahl passender Versicherungslösungen. Insbesondere für die jüngeren Generationen ist ein ökologisch verantwortungsvolles Handeln maßgeblich.

Dieser Denk- und Handlungsweise Ihrer Kundschaft wurde bislang über die Möglichkeiten der Zusatzoption bessergrün überaus erfolgreich Rechnung getragen. Eine echte Erfolgsgeschichte, die Ihre Itzehoer nunmehr mit den Mehrwerten von »Wald*und*Moor«, der neuen Vertragsoption für umweltbewusste Kundengruppen, fortschreiben wird.

Genauso wie bisher mit bessergrün werden mit dem Nachfolger »Wald*und*Moor«, nicht nur Umweltprojekte gezielt gefördert, sondern auch Chancen für Ihren Vertrieb. Sie können entsprechend derzeitige und künftige Kunden mit dem gewünschten Profil von Beginn an für sich selbst und die starken Itzehoer Versicherungslösungen gewinnen.

Darum wurde der Wechsel von bessergrün zu »Wald*und*Moor« notwendig

bessergrün wurde von der Itzehoer sowie der NV-Versicherung vor nunmehr gut sechs Jahren als Marktplatz gegründet, der sich Nachhaltigkeit auf die Fahnen geschrieben hat. Die zahlreichen Lizenzpartner sorgten zusätzlich für die nötige Durchdringung im Vermittlermarkt.

> **»Die strenge Regulatorik machte einen Strategie-Schwenk notwendig.«**
> Holger Iben

Nun wurde allerdings aus Sicht der Itzehoer auf dem Weg zu nachhaltigem Denken und Handeln ein Strategieschwenk notwendig. Zahlreiche gesetzliche Regularien sowie EU-Verbraucherschutzrichtlinien, die in den nächsten Jahren voll greifen werden, sorgen dafür, dass alle nachhaltigen Leistungen genauestens quantifiziert werden müssen, wenn man behauptet bzw. verspricht, dass diese eben nachhaltig sind.

Dies führt zu einem unverhältnismäßig hohen Aufwand in Sachen Dokumentation und Meldung, da dargelegt werden muss, wie sich die Maßnahmen auswirken, zum Beispiel in welcher Menge dadurch Kohlendioxid-Freisetzungen vermindert werden. Nur wenn diese strengen Vorgaben exakt eingehalten werden, darf etwas überhaupt noch mit dem Begriff „Nachhaltigkeit“ verbunden werden. Jede andere Vorgehensweise wird dazu führen, dass der Vorwurf von „Greenwashing“ im Raum steht. Verständlich sollte jedem sein, dass enorme Aufwände eben auch enorme Kosten verursachen – Geld- und Zeitressourcen, welche dann für die eigentliche gute Idee nicht mehr zur Verfügung stehen können.

Daher hat die Itzehoer entschieden, sich vom Nachhaltigkeitsbegriff zu trennen, jedoch an umweltfördernden Projekten und Aktionen festzuhalten, sich also quasi auf das eigentliche Kernthema zu fokussieren.

Das bietet »Wald*und*Moor«

Die umweltfördernde Zusatzoption »Wald*und*Moor« der Itzehoer, die für alle Verträge seit Anfang April auswählbar ist, besinnt sich wieder auf das wesentliche und am einfachsten zu kommunizierende Versprechen für Kunden: Für jeden Vertrag bei der Itzehoer wird ein Baum gepflanzt oder ein Stück Moor renaturiert.

Auch die bislang von bessergrün bekannten Deckungserweiterungen bleiben dabei natürlich bestehen. Im Wesentlichen ändert sich also nur der Name, die Inhalte bleiben weitestgehend gleich.

Verzichtet wird jedoch darauf, dass das Äquivalent eines Jahresbeitrages in eine nachhaltige Anlage investiert wird. Auch diese Änderung hat mit der strengen Regulatorik zu tun, da die Richtlinien der EU den Nachweis nachhaltiger Kapitalanlagen aus Sicht der Itzehoer nahezu unmöglich machen (Ein Beispiel: Selbst wenn die Telekom alle ihre Netze mit Ökostrom betreiben würde, wäre sie nach den neuen Regeln nicht nachhaltig, da Teile des Netzes immer noch für kriegerische Handlungen oder Erwachsenenunterhaltung genutzt werden können.) Auch die Aufstellung in Form eines Marktplatzes entfällt, um eine gebündelte Konzentration auf die jeweiligen Leistungsversprechen zu gewährleisten.

> **»Für jeden Vertrag bei der Itzehoer wird mit »Wald*und*Moor« ein Baum gepflanzt.«**
> Holger Iben

Die Baumpflanzungen übernimmt die Itzehoer dabei im gewohnten Umfang in enger Zusammenarbeit mit den bekannten Waldpartnern. Dafür sorgen schon die Erfahrungen der letzten Jahre mit bessergrün sowie die Tatsache, dass alle Protagonisten einer Pflanzaktion sich kennen und schätzen.

NEU!
Wald*und*Moor

Dabei wird die Itzehoer sich nicht ausschließlich auf CO_2 kompensierende Projekte wie das Pflanzen eines Baums je abgeschlossenen Vertrag oder die Renaturierung von Mooren begrenzen, sondern Gelder und Zeitressourcen auch für sinnvolle soziale Projekte zur Verfügung stellen.

Was passiert mit bessergrün-Verträgen?

Ganz einfach: Bestehende bessergrün-Verträge bleiben auch bessergrün-Verträge, so lange sie laufen. Für das Neugeschäft ab April gibt es dann nur noch die Zusatzoptionen »Wald*und*Moor«.

bessergrün als Marktplatz wird nunmehr von der NV-Versicherung maßgeblich geleitet. Wichtig zu wissen ist, dass die Itzehoer weiterhin in engem Austausch mit den Freunden aus Neuharlingersiel zusammenarbeitet. Auch gemeinsame Aktionen oder Unterstützungen, wie beispielsweise für das Geisternetzfischen, sind über »Wald*und*Moor« denkbar.

Ihre Vorteile

Die unkompliziertere Vorgehensweise der Itzehoer in Bezug auf die Nachfolge von bessergrün in den eigenen Verträgen ist ein nicht zu unterschätzender Vorteil für Sie im Vertrieb. »Wald*und*Moor« sorgt dafür, dass die entscheidenden Ressourcen der Itzehoer und den vielen Vertriebspartnerinnen und -partnern zugutekommt und nicht in die Einhaltung der Regulatorik fließen. Gleichzeitig bleibt das Kernversprechen sowohl für Ihre Kundschaft als auch für Sie voll erhalten.

Bleiben Sie also gespannt, welche Aktionen »Wald*und*Moor« zukünftig durchführen wird, und informieren Sie gerne Ihre Kundschaft darüber, dass fast alles beim Alten bleibt – bis auf den Namen der umweltfördernden Zusatzoption.

Itzehoer Lösungen: Rechtsschutz-Services

Ein Rechtsstreit kostet nicht nur Nerven, sondern vor allem Geld. Mit unseren lebensnahen Rechtsschutz-Produkten können Ihre Kundinnen und Kunden in alltäglichen juristischen Spannungssituationen aufatmen.

Anwaltssuche

» Auch im Zeitalter von Google und Co. ist es eine Herausforderung, die richtige Anwältin oder den richtigen Anwalt zu finden. Über unsere Anwaltssuche finden Ihre Kundinnen und Kunden qualifizierte Rechtsexpertinnen und -experten ganz in ihrer Nähe.

Vorsorge-verfügungen

» Damit im Ernstfall der Wille Ihrer Kundinnen und Kunden berücksichtigt wird und sie ihren Lieben viel Stress, Zeit und Kosten ersparen, können sie sich im Vorfeld rechtsgültige Dokumente erstellen lassen.

RAUF AUF DEN ITZEHOER RECHTSSCHUTZ-GIPFEL

Hilfe im Sozialrecht: MetaMedCare

» Sollte der Antrag Ihrer Kundin oder Ihres Kunden zum Beispiel bei einem Sozialversicherungsträger abgelehnt werden, unterstützt unser MetaMedCare-Service sie oder ihn in sozialrechtlichen Angelegenheiten, damit Ihre Kunden ihr gutes Recht bekommen.

Flightright: Fluggastrechte

» Im Falle eines Flugausfalls oder einer Flugverspätung können Ihre Kundinnen und Kunden schnell und einfach ihre Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen, ohne die übliche Erfolgsbeteiligung an Flightright zahlen zu müssen.

Mediation am Telefon

» Es muss nicht immer eine Gerichtsverhandlung sein. Wir unterstützen Ihre Kundinnen und Kunden dabei, sich mit der gegnerischen Konfliktpartei außergerichtlich zu einigen. Als besonderen Service bieten wir unsere telefonische Shuttle-Mediation an.

Infos zu den Serviceangeboten

Online-Rechtsberatung

» Ihre Kundin oder Ihr Kunde hat ein dringendes Rechtsproblem und benötigt innerhalb kürzester Zeit eine schriftliche Antwort? Dann bieten wir ihr oder ihm in allen versicherten Angelegenheiten die Online-Rechtsberatung an.

Hilfe im Urheberrecht

» Im Falle einer Abmahnung wegen einer vermeintlichen Urheberrechtsverletzung, zum Beispiel durch die Verwendung einer Abbildung auf der Website oder dem Social-Media-Kanal Ihrer Kundin oder Ihres Kunden, bietet unser Service eine Beratung durch Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte an.

Homepage-Prüfung für Firmen-kunden

» Damit Ihre Kundinnen und Kunden auf Nummer sicher gehen können, können sie ihren Internetauftritt von einem Dienstleister auf rechtlich richtige Angaben prüfen lassen, bevor etwas passiert. Dazu zählen Impressumspflicht und Urheberrechtsverletzungen, zum Beispiel bei Bildrechten und Verlinkungen auf andere Internetseiten.

Rezensions-Service

» Mit dem Firmen-Rechtsschutz und unserem Reputations-Check können Ihre Kundinnen und Kunden effektiv gegen ungerechtfertigte Rezensionen, insbesondere auf Plattformen wie Google, vorgehen.

Rechtsanwälte am Telefon

» Unsere telefonische Rechtsberatung ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar, um sicherzustellen, dass Ihre Kundinnen und Kunden ihr Recht erhalten! Unser Expertenteam bietet auf allen Rechtsgebieten schnelle und einfache Unterstützung.

Telefon: 04821 773-617

Bonität und Inkasso

» Nutzen Sie für Ihre Gewerbekundinnen und -kunden unsere kostenfreien Services Bonitätsprüfung und Inkasso über unseren langjährigen Partner der artiga GmbH – unkompliziert und ohne zeitaufwendigen Papierverkehr.

REIF FÜR DIE ITZEHOER RECHTSSCHUTZ-INSEL

» Hat nicht nur beim Brettspiel häufig doppeltes Glück: **Denis Wolter** mit seinen Zwillingen Lune (links) und Amyra (rechts) beim Spaziergang im nahe gelegenen Wald.

» **Denis Wolter,** Jahrgang 1982, ist Direktionsrepräsentant Partnervertrieb bei der Itzehoer. Nach seiner Ausbildung zum Versicherungskaufmann beim „Blauen Adler“ war er bei unterschiedlichen Versicherern unter anderem auch selbst schon als Makler tätig. Somit kennt er alle Facetten der Branche aus dem Effeff. Seit seinem Wechsel zur Itzehoer im Jahr 2013 kümmert er sich vornehmlich darum, dass Vertriebspartnerinnen und -partner Schulungsinhalte prägnant und kompetent angeboten bekommen – vornehmlich vom Homeoffice aus.

Die besten Voraussetzungen für seine Arbeitsweise findet Denis Wolter in seiner Heimatgemeinde Henstedt-Ulzburg direkt vor der Haustür: *„Jeden Tag mit guter Laune zu starten, ist immer ein guter Anfang“*, sagt der begeisterte Läufer, der es auf gut 100 Kilometer im Monat bringt. Kein Wunder, dass beim „Home-Trainer“ kein einziges Sportgerät in den heimischen vier Wänden zu finden ist.

Dafür aber eine beachtliche Sammlung an Brettspielen, die häufig von der Familie Wolter gespielt werden. Zu dieser gehören neben Ehefrau Melina, die als Fotografin arbeitet, auch die neunjährigen Töchter der Wolters. Die beiden Zwillingsschwestern Lune und Amyra sorgen zusätzlich dafür, dass es im gemütlich eingerichteten Haus in Waldnähe immer jede Menge Spaß und Action gibt.

Hält alle fit im Job: der „Home-Trainer“

Stets gut gelaunt und gelassen, in Sachen Onboarding motiviert und kompetent: ein Bericht über Denis Wolter, der die Webinar-Angebote der Itzehoer mit auf- und ausgebaut hat.

Wer schon einmal Teilnehmer eines Itzehoer Webinars war, kennt mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit das Gesicht, die Stimme sowie die entspannte und kompetente Art, mit der Denis Wolter Themeninhalte der Itzehoer präsentiert. Höchste Zeit also, einmal den Menschen dahinter sowie sein Tätigkeitsfeld ausführlicher zu beleuchten.

Ortstermin im Hamburger Speckgürtel: Genauer gesagt in Henstedt-Ulzburg im Kreis Segeberg, der größten Gemeinde in Schleswig-Holstein ohne Stadtrecht. Hier leben neben gut 28.000 weiteren Einwohnern auch die Wolters, zu denen Ehefrau Melina sowie die Zwillingsschwestern Lune und Amyra gehören.

Das gemütlich eingerichtete Familienhaus ist in unmittelbarer Waldnähe gelegen. Auffällig ist: Für einen „Home-Trainer“ steht kein einziges Sportgerät im gesamten Haus, dafür aber eine bemerkenswerte Sammlung an Brettspielen.

Weit in der Welt rumgekommen ist Denis Wolter im klassischen Sinne eher nicht, wie er lachend zugibt. Doch die Tatsache, dass der gebürtige Henstedt-Ulzburger, der insgesamt dreimal innerhalb seines Wohnortes umgezogen ist, seiner Gemeinde treu geblieben ist und hier logischerweise mit seiner Familie Wurzeln geschlagen hat, bedeutet, dass er sich in seinem Revier richtig gut auskennt, was jedoch keinesfalls mit Stillstand gleichzusetzen ist. Und das verbindet den Schleswig-Holsteiner mit seiner Arbeitsweise.

Stillstand wäre auch nichts für den gelassenen, aber energiegeladenen Maklerbetreuer, der inzwischen seit zwölf Jahren unverzichtbarer Teil des Itzehoer Maklervertriebs ist. Dort hat er nach seiner Ausbildung und einigen Stationen bei unterschiedlichen Versicherern angefangen und wurde mit der Aufgabe betraut, Webinar-Angebote für die zahlreichen Vertriebspartnerinnen und -partner sowie für größere Kooperationspartner auf- und auszubauen. Hört sich heute gewöhnlich an, aber seinerzeit war ein online geführter Onboarding-Prozess nicht nur im Haus der Itzehoer ein Novum. Eine weitere Besonderheit: Denis Wolter erledigt seine Arbeit seit seiner Zugehörigkeit zur Itzehoer vom Homeoffice aus. In seinem Arbeitszimmer unterm Dach wird somit auch klar, warum er den Titel „Home-Trainer“ zu Recht trägt.

Gut auf diese neue Aufgabe vorbereitet hat ihn seine vorherige Referententätigkeit auf Roadshows, bei denen auch der erste Austausch mit der Itzehoer stattfand. Drei Vorstellungsgesprächsrunden und einen – wie sollte es anders sein? – Waldspaziergang später hatte Denis Wolter dann alle Protagonisten von sich und seinen Fähigkeiten überzeugt. Heute staunt er darüber, welche persönliche Entwicklung er durchlaufen hat. Fühlte er sich anfangs häufiger unwohl, auf Roadshows vor vielen Menschen zu sprechen, freut er sich heute umso mehr darauf, dass er teilweise viele hundert Teilnehmer in seinen Webinaren hat und zahllosen neuen Vertriebspartnern über sein Online-Onboarding dabei helfen konnte, die unterschiedlichen Services der Itzehoer hocheffizient für die eigene Arbeit nutzen zu können.

»Jeden Tag mit guter Laune starten ist immer ein guter Anfang!«

Denis Wolter

Fragt man Denis Wolter nach seinen aktuellen Kernbereichen, steht da ein Grundpfeiler: Zuallererst ist er ein Maklerbetreuer der Itzehoer mit einer regionalen Zuordnung. Gemeinsam mit seinem Kollegen Florian Bicker teilt er sich Schleswig-Holstein, Hamburg und Norddeutschland jenseits der Elbe auf. Oder wie Denis Wolter es lachend sagt: *„Also, südlich der Elbe fahre ich so Richtung Holland und Florian so Richtung Polen – dann haben wir eigentlich alles abgedeckt!“*

Seine Tätigkeit als „Home-Trainer“ hält ihn also nicht davon ab, auch zu den von ihm betreuten Vertriebspartnern rauszufahren. Wenn es um seine täglichen Kontakte geht, ist die Palette dank des bundesweiten Regionalprinzips der Itzehoer sehr bunt: *„Große Industriemaklerhäuser, größere Maklerhäuser, Einzel-*

kämpfer – eigentlich ist alles ist dabei“, erklärt Denis Wolter strahlend. Neben solchen Terminen stehen auch die üblichen Branchen-Events im Kalender. Über 50 veranstaltungsbedingte Übernachtungen pro Jahr standen in Spitzenzeiten auf dem Programm. Auf die Frage, wie das in seiner Familie aufgenommen wurde, antwortet er: *„Meine Frau ist selbstständig und lebt in der freien Zeiteinteilung. Wir stimmen uns sehr gut ab. Unsere Kinder sind von klein auf daran gewöhnt, dass ich abends auch mal nicht zu Hause bin. Und sie sind daran gewöhnt, dass es bei uns zu Hause auch Arbeitsbereiche gibt.“*

Die Ausgewogenheit zwischen Job und Privatleben ist aber sein grundsätzlicher Anspruch. Denn nur so lässt sich sein Ansporn realisieren: *„Ich will meine gute Laune bei der Arbeit nicht verlieren. Ich will Spaß haben an dem, was ich tue, sonst fehlt mir die Leidenschaft“*, betont Denis Wolter.
Zu dieser Leidenschaft gehört auch ein klares Bild von den Herausforderungen, vor denen der Vermittlermarkt steht: *„Ich bin davon überzeugt, dass Maklerinnen und Makler ihren Kunden immer mehr bewusst machen müssen, was der Unterschied zwischen ihnen und anderen Vertriebswegen ist. Warum ist der klassische Versicherungsmakler die bessere Wahl? Was berücksichtigt ein Online-Vergleicher nicht? Wie vermittle ich auch komplexe Themen und mache diese für meine Kunden nachvollziehbar? Dies geht meiner Meinung nach am besten mit Storytelling, also echten Geschichten und Leistungsbeispielen aus dem Leben.“*

Sein Know-how sowie sein Faible für Webinare lebt er dabei bis heute richtig aus: Klassische Schulungsthemen rund um die Produkte und Services der Itzehoer sowie die Vorstellung neuer Tarife stehen hier im Mix mit besonderen Themen wie E-Mobilität oder Unfällen im Ausland auf dem Programm – dies auch gerne einmal im Schulterschluss mit internen Gastreferenten.

Und auch hier gibt es durchaus eine Verbindung zu seinem Titel „Home-Trainer“, denn Denis Wolter ist davon überzeugt, dass er die Vertriebspartnerinnen und -partner durchaus fachlich trainiert. Kein Profi kommt schließlich ohne einen Trainer aus, der ihm ab und zu unter die Arme greift und Neuerungen in einem zunehmend unübersichtlichen Umfeld näherbringt. Wobei Denis Wolter sich aktuell wieder stärker um das Onboarding neuer Vertriebspartner per geteiltem Bildschirm für die Sparten Kfz und Rechtsschutz kümmert. *„Ich erkläre, wo was zu finden ist und wie die vorgestellten Unterlagen am besten verwendet werden“*, beschreibt er sein Tagesgeschäft.

Hält sich und andere fit im Job: Denis Wolter hält als Home-Trainer Webinare bevorzugt aus seinem Home-Office unterm Dach ab.

Was ihm ein echtes Anliegen ist: Bestehende Webinar-Themen und -Präsentationen werden von ihm immer auf dem neuesten Stand gehalten und oft führt es zu Aha-Momenten bei seinen Webinar-Teilnehmern, wenn er ab und zu mal eine andere Sichtweise einnimmt. Freuen kann er sich über die positive Resonanz seiner Webinar-Teilnehmer. Homeoffice oder nicht, entscheidend ist eben die Qualität, die bei Denis Wolter nachweislich passt. Entsprechend groß ist der Andrang bei den von ihm durchgeführten Webinaren. Bei der Vorstellung neuer Tarife komme er im Schnitt so auf 250 Teilnehmer pro Webinar-Termin, wie der „Home-Trainer“ berichtet.

Übrigens: Nicht nur beruflich bleibt Denis Wolter stets up to date. Wer einmal einen guten Tipp in Sachen Brettspiele benötigt, findet – auch in diesem Segment – in ihm einen echten Experten, der sich kaum eine Spielemesse entgehen lässt. Dies erklärt die enorme Sammlung im Haus, denn die neuesten Favoriten werden ausgiebig in der Familie getestet und gespielt, da sich diese Leidenschaft auch auf die Zwillinge vererbt hat.

Als Ausgleich zur Arbeit kommt Denis Wolter auf gut 100 Kilometer Laufleistung im Monat und frönt dem Schwermetall. Nicht unbedingt im Trainingsbereich – vielmehr auf Festivals wie dem Wacken Open Air oder bei Konzerten, die dieses Genre bespielen. Wer Denis Wolter kennt, wird es bestätigen: Er ist bei aller Energie für seine Arbeit dennoch für seine Gelassenheit bekannt. Aber Trägheit oder Umständlichkeit an sich selbst festzustellen zu müssen, bringt ihn dann doch manchmal etwas in Rage. Ehrgeiz ist eben ein großer Antrieb für Denis Wolter, der sein Umfeld auch mit spürbaren Entwicklungen prägen möchte.

Prägend ist auch seine Antwort auf die Frage, warum Vertriebspartner bei der Itzehoer bestens aufgehoben sind. *„Weil unser Service und das Bedingungswerk so gut sind, dass sich der eine oder andere Euro mehr lohnt. Ich bin stolz darauf, dass wir die Möglichkeit haben, eine Augenhöhe zwischen Anspruch und Angebot herzustellen.“*

Fahrerschutz und Werkstatt-Service sind zwei seiner „Lieblinge“ rund um das Thema Kfz – ganz einfach, weil sie eben erklärungsbedürftig sind. Aber die wichtigste Veränderung der Itzehoer, von der alle Vertriebspartner erheblich profitieren, sind für ihn die Erweiterung um die Rechtsschutz-Sparte sowie vor allem die laufend optimierten technischen Prozesse.
Logische Erklärung eines echten „Home-Trainers“: *„Umfassende Onboardings, hochwertige Produkte und menschliche Kommunikation auf Augenhöhe – das sind nur einige der Bausteine, die den Austausch zwischen der Itzehoer und ihren Vertriebspartnern in meinen Augen so wertvoll machen und mich jeden Tag aufs Neue motivieren.“*

MIT UNS KÖNNEN SIE EINPACKEN!

Gehen Sie mit der Itzehoer auf Rechtsschutz-Reisen. Ihre Itzehoer bietet Ihnen die Teilnahme an einem der zwei Travel-Workshops für Rechtsschutz-Profis.

Wenn Sie reif für die Insel sind, kommen Sie doch vom 10. bis 12. September mit auf die Itzehoer Rechtsschutz-Insel an der Nordsee mit Wattwanderung, Krabbenkutterfahrt und Krabbenpulen sowie dem norddeutschen Hochleistungssport Boßeln!

Sie haben Bock auf echte Berge? Dann nichts wie rauf auf den Itzehoer Rechtsschutz-Gipfel. Vom 24. bis 26. September entdecken Sie Garmisch-Partenkirchen von seiner schönsten Seite inklusive Klammbesichtigung und/oder Bergwanderung und Besichtigung der legendären Olympiaschanze. Außerdem gibt es eine traditionelle Kutschfahrt und einen Hüttenabend mit zünftigem Essen.

Bei beiden Reise-Events erwarten Sie neben der fachlichen Wissensvermittlung zur modernen und leistungsstarken Rechtsschutz-Versicherung der Itzehoer vor allem ein kollegialer Austausch sowie viele Erlebnisse, an die Sie sich garantiert lange erinnern werden. **Alltag raus. Rechtsschutz-Wissen rein.**

ALLTAG RAUS.
RECHTSSCHUTZ-WISSEN REIN.
JETZT BEWERBEN!

Einfach QR-Code scannen, um alle Infos auf der Kampagnen-Website zu erhalten.

Effektiver Vertriebsansatz: einfach neue Gewerbekunden gewinnen

Die Itzehoer hilft Ihnen als Vertriebspartnerin bzw. Vertriebspartner mit dem Rezensions-Service dabei, neue Gewerbekunden anzusprechen.

Wichtiger als je zuvor: Das Image – und somit das Geschäftsergebnis – von Gewerbetreibenden wird maßgeblich durch von Kunden abgegebene Google-Bewertungen beeinflusst. Sie bestimmen über die Reputation eines Anbieters und können sich im Idealfall als Kundenmagnet bewähren. Ärgerlich wird es, wenn negative Bewertungen bei Google auftauchen – denn dann geht es um den guten Ruf! Zeigen Sie sich als echter Problemlöser sowie serviceorientierter Ansprechpartner in Ihrer Region und erschließen Sie sich so clever neue Gewerbekunden. Denn mit dem Itzehoer Firmenrechtsschutz können Gewerbetreibende negative Bewertungen unkompliziert löschen lassen.

Ihre Vorbereitung: Handeln Sie proaktiv und schauen Sie sich die Google-Bewertungen von Gewerbebetrieben in Ihrer Region ganz genau an. Fallen Ihnen negative und/oder offensichtlich falsche Google-Rezensionen auf, die fragwürdig wirken? Dann haben Sie frische und vor allem kostenfreie Leads gefunden. Wenn Sie jetzt noch abgleichen, welchen Gewerbetreibenden Sie sowieso als Neukunden ansprechen wollten, gibt es jetzt einen konkreten Vertriebsansatz dazu.

Ihre Argumentation: Machen Sie es einfach, klar und attraktiv. Legen Sie im Telefonat oder Beratungstermin die Fakten auf den Tisch und orientieren Sie sich an einer Argumentation, die die Vorteile klar und nachvollziehbar darstellt, zum Beispiel: *„Sie ärgern sich doch bestimmt selbst darüber. Negative Bewertungen schaden Ihrem Geschäft, denn jeder potenzielle Kunde wird vor der Kontaktaufnahme mit Ihnen in der Regel erst einmal googeln und sich von negativen Bewertungen abschrecken lassen. Sie sollten darauf achten, Ihren guten Ruf zu wahren, um Ihr Geschäft zukunftsfähig zu halten. Ich kann Ihnen da weiterhelfen, damit diese Bewertungen gelöscht werden."*

Ihr Angebot: unschlagbar! Sie können mit dem Itzehoer Firmenrechtsschutz helfen, die öffentliche Rufschädigung abzuwenden und die negativen Bewertungen zu eliminieren. Denn schließt Ihr neuer Gewerbekunde einen Itzehoer Firmenrechtsschutz-Vertrag TOP bei Ihnen ab, kann er auf die Schlagkraft der zahlreichen Serviceleistungen zurückgreifen, die Sie im Kundengespräch vorstellen sollten. Bei negativen Bewertungen greift der Rezensions-Service, der unberechtigte oder Fake-Bewertungen löschen lassen kann.

Das Online-Formular: kein Aufwand für Sie! Ist der Vertragsabschluss erfolgt, gibt es für Sie nur noch eins zu tun: Senden Sie Ihrem neuen Gewerbekunden den Link zum Online-Formular des Rezensions-Services, den Sie im Maklerweb finden (siehe auch Seite 7) und Ihr Kunde kann zwei Einträge pro Jahr prüfen und bei Berechtigung löschen lassen.

Der Link zum Online-Formular genügt, damit Ihr Kunde den Rezensions-Service nutzen kann. In nur drei Schritten gelangt Ihr neuer Gewerbekunde an sein Ziel:

1. Der Name der negativ bewerteten Website wird vom Kunden in das Online-Formular eingetragen.
2. Im Rahmen des Itzehoer Firmenrechtsschutzes werden die Anfrage und die angegebene Google-Bewertung juristisch überprüft.
3. Das verbindliche Experten-Feedback erreicht Ihren Kunden zeitnah, wahlweise per E-Mail oder auf dem Postweg.

Das Ergebnis: Vorteile für alle. Ihr neues Angebot lohnt sich auf jeden Fall. Ihr Gewerbekunde wird sich als Versicherungsnehmer über das erfolgreiche Löschen unberechtigter Google-Bewertungen freuen – und seinen guten Ruf wahren. In der Kundenwahrnehmung werden Sie sich als innovativer Problemlöser verankern, anstatt ausschließlich über den Versicherungsverkauf im Hinterkopf zu bleiben.

Der Rezensions-Service bringt – wie auch alle anderen starken Rechtsschutz-Services der Itzehoer – ausschließlich Vorteile mit sich. Nutzen Sie ihn als cleveres, verbindliches Vertriebstool, mit dem Sie neue Gewerbekunden positiv überraschen und selbst schnell und einfach loslegen können.

Rittings Rechtsschutz-Tipps

Praxis-Tipps direkt aus der Feder des Rechtsschutz-Spezialisten Thomas Ritting

Guter Deal: höhere Selbstbeteiligung mit Schadenfreiheitssystem kombinieren

Top-Schutz zu äußerst günstigen Prämien funktioniert nicht? Doch – wenn man weiß, wie man es richtig macht.

Wenn die Prämie bei preissensiblen Kunden eine entscheidende Rolle spielt, empfehlen ich, nicht am Versicherungsschutz zu sparen, sondern den Itzehoer TOP-Schutz mit Schadenfreiheitssystem und einer höheren Selbstbeteiligung zu wählen. Ideal ist hier – statt des Standardwertes 150 oder 300 Euro – gleich eine Erhöhung auf 500 oder 1.000 Euro Selbstbeteiligung.

Bei dieser Kombination profitieren Ihre Kunden doppelt. Zum einen erhalten Sie einen besonders leistungsstarken Versicherungsschutz zu äußerst günstigen Prämien – von Anfang an! Zum anderen sinkt bei schadenfreien Jahren die Selbstbeteiligung Ihrer Kunden bis auf 0 Euro.

Die Kombination aus TOP-Schutz und einer höheren Selbstbeteiligung, die die Itzehoer Rechtsschutz-Lösung extrem wettbewerbsfähig macht, sorgt somit für zufriedene Kunden und trägt zudem zu Ihrem Bestandsschutz bei. Übrigens rechnen wir bis zu vier schadenfreie Jahre beim Vorversicherer an, sofern eine nahtlose Anschlussdeckung zur Itzehoer erfolgt. **Mit diesem Tipp geht die Kosten-Nutzen-Rechnung zu Gunsten Ihrer Kunden und auch zu Ihrem Vorteil voll auf!**

Ihr Bonbon für Gewerbekunden: Spezial-Straf-rechtsschutz clever integrieren!

Dass der Spezial-Straf-Rechtsschutz-Baustein für Gewerbetreibende enorm wichtig ist, sollte allen klar sein. Er bietet insbesondere immer dann Schutz, wenn Vorsatz im Raum steht.

Und Sie können bei Ihrer Gewerbe-Kundschaft diesen Baustein unglaublich einfach und kostengünstig mit einschließen. Während bei anderen Mitbewerbern der Spezial-Straf-Rechtsschutz im gewerblichen Bereich nur durch einen zusätzlichen Vertrag möglich ist, geht es bei der Itzehoer deutlich unkomplizierter. Für alle Zielgruppen gibt es die Baustein-Tarife. Und wenn das Gesamtpaket mit allen Bausteinen ausgewählt wird, dann ist auch der Spezial-Straf-Rechtsschutz inkludiert.

Zusammengefasst bedeutet das für alle Vertriebspartnerinnen und -partner, dass dieses Paket ideal für zeichnungsfähige Gewerbekunden ist und ein echtes Bonbon der Itzehoer darstellt. **Also: Anstatt zweimal mit Aufschlag einzukaufen, ist der Spezial-Straf-Rechtsschutz schnell integriert und die Kombination preislich wieder attraktiv.**

Thomas Ritting, Jahrgang 1966, weiß, wovon er spricht, wenn er Tipps zum Rechtsschutz gibt: Bei der Itzehoer zeichnet er seit 2018 als Direktionsbevollmächtigter im Bereich Rechtsschutz für das Underwriting im Tarif- und Individualgeschäft verantwortlich und unterstützt zudem tatkräftig die Itzehoer Vertriebspartnerinnen und -partner sowie den Maklervertrieb.

Insgesamt blickt er auf über 25 Jahre Praxiserfahrung in der Sparte Rechtsschutz zurück und gibt gerne wertvolle Profi-Tipps aus der Praxis. Individuelle und lohnende Lösungen für die optimale Kundenzufriedenheit zu schaffen, ist seine Maxime.

Einblick: Klassiker unter den Gesprächsthemen

Stellvertretend für die Maklerbetreuer der Itzehoer gibt Florian Bicker in seinem Gastbeitrag Einblicke in die Klassiker unter den Gesprächsthemen bei Vertriebspartnerinnen und -partnern.

Der typische Maklerbetreuer der Itzehoer steht in engem Kontakt zu den Vertriebspartnerinnen und -partnern und sorgt für einen regelmäßigen Austausch. Stellvertretend für die Kolleginnen und Kollegen, die immer kompetent weiterhelfen, berichtet Florian Bicker von den Klassikern unter den Gesprächsthemen.

Die Voraussetzung für einen aktiven Bestand ist laut Bicker die solide Vertrauensbasis zwischen Maklerbetreuerin bzw. Maklerbetreuer und den Vertriebspartnern. Es geht hier um die verständliche Vermittlung von Inhalten und Möglichkeiten. Der persönliche Austausch steht dabei klar im Vordergrund und kann situationsbezogen auf ganz verschiedene Weise erfolgen. Monatlich aktualisierte Schadensquoten und -listen erfordern ebenso konzentrierte Arbeit, wie das Eruieren von Potenzialen für kommende Handlungsempfehlungen.

Klassiker #1: Bestandsausbau

Das Schöne ist ja, dass wir uns alle über ein neues Geschäft freuen. Daher teile ich den Bestandsausbau gerne in zwei Richtungen auf. **Zum einen geht es in den Gesprächen um die zahlreichen Möglichkeiten, die Vertriebspartnerinnen und -partner bei der Entwicklung und dem Ausbau ihres Itzehoer Bestandes haben.**

Und diese Möglichkeiten sind sehr vielfältig: Bei jedem Kundenkontakt kann die eigene Vertragsdichte einfach erhöht werden, wenn beispielsweise auf die Rechtsschutz-Lösungen hingewiesen wird oder sich aus dem Gespräch Anlässe zu Änderungen der Gebäudeversicherung etc. ergeben. Im Kfz-Bereich können gezielte Vorschläge zu Zusatzbausteinen wie dem Fahrerschutz, der Zusatzoption »Wald*und*Moor« oder auch dem Auslandsschutz platziert werden.

Auch stehen Vertriebspartnern die gezielten Bestands-Mailingkampagnen zu unterschiedlichen Bausteinen zur Verfügung. Insgesamt führen diese Möglichkeiten von Zusatzverkäufen zu einer Steigerung des Beitragsniveaus im eigenen Bestand und somit zu besseren Ertragsaussichten. Positiver Nebeneffekt aus den Erfahrungen der letzten Jahre: Vertriebspartner, die diese Maßnahmen für sich nutzen, weisen zum Jahresende erheblich geringere Stornoquoten aus. Denn die eigenen Kunden fühlen sich insgesamt besser bzw. regelmäßiger betreut und beraten. Kundengespräche drehen sich dann spürbar häufiger um Leistungen im Versicherungsschutz und seltener um den Preis. Die wirtschaftliche Ertragskraft eines so aktivierten Bestandes sorgt dafür, dass Vergütungsmodelle spürbar werden.

Zum anderen geht es in den Bestandsausbau-Gesprächen darum, dass auch die Itzehoer natürlich ambitionierte Wachstumsziele im Hinblick auf Stückzahlen und Beiträge hat. Neben dem Neugeschäft, welches wir gerne mit unseren Vertriebspartnerinnen und -partnern entwickeln möchten, geht es dann insbesondere darum, woanders eingedeckte Bestände zur Itzehoer umzuschichten. Anlässe gibt es in den Gesprächen erfahrungsgemäß genügend, beispielsweise, wenn der Fokus darauf liegt, dass die Abwicklung im Schadenfall deutlich besser klappt als beim Marktbegleiter. **Für solche Bestandsübertragungen haben wir schlanke und unkomplizierte Prozesse etabliert.** Wir benötigen einige Informationen über den Bestand, der umzudecken wäre, und dann kann erarbeitet werden, ob zum Beispiel ein pauschales Prozedere der sinnvollste Durchführungsweg ist.

Aus meiner Sicht ist es also sinnvoll, unsere Vertriebspartner dafür zu begeistern, auch andere Bestände zu uns umzudecken, da sich die Ertragssituation in der Folge schlagartig positiv verändert, was direkte Auswirkungen auf die Vergütungsmodelle hat. Zudem verschwinden Ärger und gewisse Bauchschmerzen, die andere Gesellschaften verursachen und von denen mir oft berichtet werden. Zu guter Letzt hat die Itzehoer eine sehr nachhaltige Tarifkalkulation, die die teils im Markt beobachtbaren extremen Ausschläge nicht kennt.

Klassiker #2: Bestandssanierung

Statt von einer Bestandssanierung spreche ich lieber von einer Ertragsoptimierung. Denn wenn man erkennt, wo die Probleme genau liegen, und aktiv gegensteuert, kommen Vertriebspartnerinnen und -partner häufig (wieder) in den Genuss der schadenabhängigen Vergütungsmodelle, die die Itzehoer bietet. Genau diese sind eigentlich auch immer der Gesprächsanfang.

Im Kern lege ich alle Zahlen offen, die der Bestand als belastbare Kennzahlen bei der Itzehoer aufweist. Denn Zahlen sind selten zufällig und wenig von Gefühlen beeinflusst. Und wir betrachten regelmäßig, wie es um die Ertragsentwicklung eines Bestandes in definierten Zeiträumen steht. Anhand der Bestandskennzahlen zeige ich, wo es Auffälligkeiten gibt. Das kann schon etwas sehr Einfaches sein, etwa ein höherer Anteil an älteren Versicherten als im Durchschnitt oder eine bestimmte Kundengruppe. **Allerdings ist selten der gesamte Bestand problematisch, sondern es gibt Nester bzw. Auffälligkeiten bei vereinzelten Kunden, die dann jedoch deutlich aus dem Ruder gelaufen sind.** Hier gebe ich Hilfestellungen zu nötigen Maßnahmen und zeige Möglichkeiten auf, die Probleme in den Griff zu bekommen. In Ausnahmefällen kann das aber auch einmal die Empfehlung sein, sich von dem einen oder anderen Kunden zu trennen.

Diese Gespräche sind auch stets als eine Art Wasserstandsmeldung zu verstehen. Da werden die Dinge ausführlich besprochen, die richtig gut laufen. Beispielsweise ist eine hohe Durchdringungsquote im Fahrerschutz immer positiv zu bewerten. **Gerne vergleiche ich gemeinsam mit den Vertriebspartnern auch den bei der Itzehoer platzierten Bestand mit den anderen Fahrzeugbeständen, die sie betreuen.** Denn auch hier kann es mal sein, dass nur im Itzehoer Bestand die identifizierten Auffälligkeiten bestehen und im Rest alles hervorragend läuft. Wenn dem so ist, kann man sich gut und gerne über einen Bestandsausbau (Klassiker #1) unterhalten.

Die gemeinsame Analyse sorgt häufig für echte Aha-Momente, die am Ende auch wieder auf beiden Seiten den Spaß für das Neugeschäft beflügeln. Und es ist definitiv nicht so, dass ausschließlich wir von der Itzehoer das Gespräch suchen. Auch unser Vertriebspartnerinnen und -partner fragen gezielt nach einer Bestandsanalyse – ohne Sanierungsdruck zu haben. Denn die Rentabilität hat Auswirkungen sowohl auf die schadenabhängigen Vergütungsmodelle als auch auf die Nachlassrahmen, die als Spielräume manchmal sehr wichtig sind, wie Sie im Klassiker #3 lesen werden.

Klassiker #3: Aktive Kündigungsabwehr

Auch wenn die Kündigungsabwehr – insbesondere in der Kfz-Sparte – zum größeren Anteil ein Herbstthema ist und erst gegen Jahresende ihre Wucht voll entfaltet, gebe ich immer den Hinweis, dass jeder Versicherte nach einem Schadenfall auch ein Sonderkündigungsrecht hat.

Insbesondere im Fall der Fälle empfehle ich, ganz nah dran an der Kundschaft zu sein. Kuschel-Calls helfen da immens: **Ein gezielter Anruf, wenn der Schaden schon in Abwicklung ist, wirkt in der Regel Wunder.** Ruhig Fragen nach der Zufriedenheit mit der Abwicklung und dem Sachstand aus Kundensicht stellen. Denn wenn einmal etwas Unvorhergesehenes passiert, kann auch mal – zunächst unerkannt – Unmut entstehen. **Kunden abzuholen und zu versuchen, gemeinsam mit der Itzehoer für ihn Lösungen zu finden, ist eine der besten Strategien für eine aktive Kündigungsabwehr nach einem Schaden. Auch wenn es zunächst einmal Zeit kostet, stärkt es die Bindung sowie die Wahrnehmung als Partner enorm!**

Ich empfehle, ab August / September den gesamten Kundenbestand – zum Beispiel über einen themenspezifischen Kfz-Newsletter – anzuschreiben, um ein generelles Verständnis für die vorherrschende Situation zu schaffen. Denn insgesamt sind in der Sparte Kfz weiter steigende Beiträge nicht auszuschließen, da ein durchschnittlicher Schaden in den Kosten ungebremst steigt. Das ist ein für Versicherte nachvollziehbares Beispiel, da man zudem auf die Services und Vorteile hinweisen kann.

Nutzen Sie zudem die Hebungslisten, die Ihre Itzehoer Ihnen ab Oktober zur Verfügung stellt. Anhand dieser ausführlichen Excel-Tabelle können Sie zum einen sehr gut selektieren, welche Kunden eine hohe Anpassung erhalten werden. Zum anderen erkennen Sie in der Hebungsliste auch die Gründe für eine mögliche Erhöhung. Das kann ein Schaden sein, dessen Regulierung Sie Ihrer Kundschaft noch einmal in Erinnerung rufen können, oder eine Veränderung der Typklassen, bei der eine Anpassung der Beiträge auch bei anderen Marktbegleitern anfallen würde. In diesem Fall kann man auch ganz klar sagen, dass ein Wechsel wenig sinnvoll ist, da die Vorteile überwiegen.

Auch hier empfehle ich, dass betroffene Kunden, bevor sie Ende November ihre Beitragsrechnungen erhalten, in einem persönlichen Gespräch inklusive Begründung rechtzeitig vorbereitet werden. Besprechen Sie mögliche Gegenmaßnahmen: vielleicht eine Umstellung auf einen neuen Tarif, die Möglichkeiten des Werkstattbonus oder eine höhere Selbstbeteiligung. Die Umstellung auf den elektronischen Rechnungsversand spart ebenfalls Geld.

Bei einer nur geringen Anpassung empfehle ich nicht, die Kundschaft explizit darauf vorzubereiten – da würde man erfahrungsgemäß schlafende Hunde wecken. **Vertriebspartnerinnen und -partner sollten durchaus auch einmal selbstbewusster auftreten und nicht gleich in Panik geraten, wenn der Kunde online einen 20 Euro günstigeren Tarif ermittelt hat.** Geben Sie dem Wechselwunsch nicht sofort nach. Denn letztlich geht es selten um den letzten Cent, sondern vielmehr um das Gefühl, richtig gut betreut zu werden. Und da unterstützt Sie Ihre Itzehoer gerne!

Profi-Tipp zum Schluss: Nutzen Sie die Ihnen gewährten Nachlass-Spielräume nicht gleich am Anfang – also pauschal in den Vergleichsrechnern – einer Kundenbeziehung. Denn wenn es wirklich einmal um den allerletzten Cent für einen Kunden geht und er mit Kündigung droht, können Sie dieses Mittel in der aktiven Kündigungsabwehr effektiv einsetzen. So schöpfen Sie den Nachlass nur aus, wenn Sie ihn wirklich benötigen.

Ihr Team bei der Itzehoer

Übersichtlich: Die Direktionsbeauftragten der Itzehoer sind Ihre persönlichen Ansprechpartner und freuen sich auf den Kontakt mit Ihnen!

NAME: Björn Emrich
BAUJAHR: 1990
WOHNORT: Drage

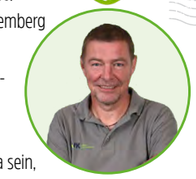
WELCHE REGION BETREUST DU?
Norddeutschland
WOFÜR STEHST DU?
Vertrauen, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, typisch norddeutsch
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Familie, Sport, Zocken

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-482
bjoern.emrich@itzehoer.de

NAME: Denis Wolter
BAUJAHR: 1982
WOHNORT: Henstedt-Ulzburg

WELCHE REGION BETREUST DU?
Den Norden (mit Florian)
WOFÜR STEHST DU?
Erfolg, Bodenständigkeit und gute Laune
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Familie, Brettspiele und Heavy-Metal-Festivals

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-427
denis.wolter@itzehoer.de



NAME: Matthias Schuldt
BAUJAHR: 1964
WOHNORT: Bad Berneck im Fichtelgebirge

WELCHE REGION BETREUST DU?
Bayern, Baden-Württemberg
WOFÜR STEHST DU?
Verlässlichkeit, Augenhöhe, Empathie
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Für Kathi und Mara da sein, wandern in Österreich

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-139
matthias.schuldt@itzehoer.de

NAME: Ulrich Leinicker
BAUJAHR: 1965
WOHNORT: Rheinberg

WELCHE REGION BETREUST DU?
NRW, NDS, Rheinland-Pfalz
WOFÜR STEHST DU?
Vertrauen, Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Cabrio- und Motorradtouren, Reisen, Schwimmen

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-576
ulrich.leinicker@itzehoer.de

NAME: Verena Rübekeil
BAUJAHR: 1972
WOHNORT: Itzehoe

WAS VERANTWORTEST DU IM KEY-ACCOUNT?
Unsere Zusammenarbeit mit Vertrieben, Poolern, Assekuradeuren, Verbünden, Verbänden
WOFÜR STEHST DU?
Loyalität, Verbindlichkeit, Offenheit
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Krafttraining, Lesen

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-473
verena.ruebekeil@itzehoer.de

NAME: Volker Picht
BAUJAHR: 1974
WOHNORT: Heiligenstedtenerkamp

WELCHE REGION BETREUST DU?
Bundesweite Betreuung
WOFÜR STEHST DU?
Offenheit, Ehrlichkeit, Menschlichkeit, Klarheit, Augenhöhe
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Familie, aktiver Handballschiedsrichter

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-636
volker.picht@itzehoer.de

NEU!

NAME: Isabel Widemann
BAUJAHR: 1999
WOHNORT: Kreis Pinneberg

WELCHE REGION BETREUST DU?
PLZ-Gebiete 3, 5, 7, 9
WOFÜR STEHST DU?
Offenheit, Ehrlichkeit, Positivität
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Sport, Tiere

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-450
isabel.widemann@itzehoer.de

NAME: Malte Osnabrügge
BAUJAHR: 1997
WOHNORT: Marne

WELCHE REGION BETREUST DU?
Bundesweit
WOFÜR STEHST DU?
Verbindlichkeit, einfache und gute Kommunikation, schnelle Hilfe
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Zeit mit Familie und Hund verbringen

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-439
malte.osnabruegge@itzehoer.de

NEU!

NAME: Hannah von Possel
BAUJAHR: 2000
WOHNORT: Itzehoe

WELCHE REGION BETREUST DU?
PLZ-Gebiete 0, 4, 6, 8
WOFÜR STEHST DU?
Kommunikation auf Augenhöhe
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Zeit mit Freunden und Familie, Konzerte, Reisen

So erreichen mich:
» 04821 773-659
hannah.vonpossel@itzehoer.de

NAME: Tobias Meyer
BAUJAHR: 1975
WOHNORT: Wedemark bei Hannover

WELCHE REGION BETREUST DU?
PLZ-Gebiete 0, 1, 7, 8, 9
WOFÜR STEHST DU?
Offenheit, Ehrlichkeit, Augenhöhe, direkt und lösungsorientiert
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Familie, Kochen, Sport

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-571
tobias.meyer@itzehoer.de

NAME: Florian Bicker
BAUJAHR: 1983
WOHNORT: Oelixdorf bei Itzehoe

WELCHE REGION BETREUST DU?
SH, HH, nördl. NDS, MV, Berlin und nördl. Brandenburg
WOFÜR STEHST DU?
Authentizität, Verlässlichkeit und klare Worte
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Reisen, meine Familie und unser Hund Fiete

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-632
florian.bicker@itzehoer.de

NAME: Thomas Pietzsch
BAUJAHR: 1968
WOHNORT: F Guebenhouse im Elsass

WELCHE REGION BETREUST DU?
Saarland, Rheinland-Pfalz, Teile von BW, NRW und Bayern
WOFÜR STEHST DU?
Good Vibes
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Laufschuhe an – Welt aus – Kopf frei!

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-149
thomas.pietzsch@itzehoer.de

NAME: Patrick Weiss
BAUJAHR: 1993
WOHNORT: Itzehoe

WELCHE REGION BETREUST DU?
Ganz Deutschland
WOFÜR STEHST DU?
Ehrlichkeit, Offenheit, Vertrauen
WAS IST PRIVAT DEIN DING?
Reisen, Unternehmungen mit Freunden und Familie

So erreichen Sie mich:
» 04821 773-592
patrick.weiss@itzehoer.de

MAKLERVERTRIEB

„Wir rudern mit ganzer Kraft!“

Eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit bei der Itzehoer: ein persönlicher Bericht von Christine Räfler, Abteilungsleiterin im Geschäftsfeld Makler, erklärt die Ursachen sowie die zahlreich getätigten Verbesserungsmaßnahmen und gibt eine vorsichtig optimistische Aussicht für die Zukunft.

Seit Ende 2023 herrschte ein mehr als ärgerlicher Zustand in der telefonischen Erreichbarkeit Ihrer Itzehoer, der Sie zu Recht genervt hat. Glauben Sie mir, wenn ich Ihnen heute schreibe, dass diese Situation auch für alle Kolleginnen und Kollegen im Geschäftsfeld Makler mehr als unbefriedigend war. Denn selbstverständlich war und ist das nicht unser Anspruch und definitiv nicht das, was unsere vielen Vertriebspartnerinnen und -partner von uns erwarten. Lassen Sie mich Ihnen einige Einblicke gewähren, welche Ursachen zu dem Problem beigetragen haben und wie wir gegengesteuert haben.

Wie kam es zur Situation der eingeschränkten telefonischen Erreichbarkeit?

Die Beitragsentwicklung in der Kfz-Sparte wurde in den letzten beiden Jahren vor allem durch die ungebremst ansteigenden Schadenkosten stark beeinflusst. Dies liegt nicht nur an den Auswirkungen der Inflation, sondern vor allem auch an den mittlerweile extrem hohen Reparaturkosten der Werkstätten. Diese Umstände haben die Entwicklung der Beiträge nahezu unberechenbar gemacht.

Da die Itzehoer stets langfristig kalkuliert, sind Beitragsanpassungen nicht mit der Dynamik durchgeführt worden, mit der unsere Marktbegleiter dies getan haben. Die Folge der dadurch entstandenen überproportional guten Marktplatzierung war, dass die Kfz-Sparte der Itzehoer bereits 2023 im Vergleich zum Markt nahezu um das Doppelte gewachsen ist. 2024 toppte die Kfz-Sparte dann das durchschnittliche Marktwachstum um nahezu das Dreifache. Eigentlich also sehr gute Nachrichten.

Aber auch wenn sich alle Kolleginnen und Kollegen im Geschäftsfeld Makler immer über Neugeschäft freuen, muss man rückblickend erkennen, dass diese Entwicklung etwas zu groß und zu schnell für die Itzehoer war. Entsprechend wurde dann auch mit unterjährigen Tarifanpassungen, neuen Tarifen sowie Beitragsanpassungen zum Jahresende gegengesteutert. Dennoch geriet das Geschäftsfeld Makler ab Ende 2023 in eine nicht mehr zu bewältigende Rückstandssituation. Das Bestandswachstum sorgte für eine deutlich höhere Anzahl an Schäden, die bearbeitet werden mussten. Wir waren gefordert, sehr schnell und kurzfristig Lösungen zu finden, um dies überhaupt bewältigen zu können. Eine der Lösungen war die Entscheidung, ab Dezember 2023 die Telefonie stark einzuschränken, um sicherzustellen, dass die aufgelaufenen Schäden zeitnah bearbeitet werden konnten.

Welche Verbesserungsmaßnahmen wurden getroffen, um die Rückstandssituation wieder in den Griff zu bekommen?

Als allererstes haben wir fortlaufend Personal für unsere Gruppen eingestellt. Dies ist jedoch nicht kurzfristig spürbar gewesen, da es zum einen den anhaltenden Fachkräftemangel gibt und zum anderen neue Kolleginnen und Kollegen erst richtig fit für ihre Tätigkeit gemacht werden mussten. Eine hohe Qualifikation der Mitarbeitenden war und ist der Itzehoer eben sehr wichtig. Die gute Nachricht hinsichtlich dieser Maßnahme ist: Die neu gewonnenen Mitarbeitenden stehen nunmehr kompetent und motiviert auch für zukünftige Herausforderungen zur Verfügung.

Zudem sind wir stetig neue und ungewöhnliche Wege gegangen. Beispielsweise haben wir mit der von uns ins Leben gerufenen „magischen Stunde“ ein festes morgendliches Zeitfenster geschaffen, in dem das gesamte Team konzentriert die jeweils ältesten Vorgänge von der Postliste abarbeitet. Dies behalten wir bis heute bei. Temporär wurden wir in der Telefonie über das komplette Jahr 2024 auch von den Kolleginnen und Kollegen aus der Itzehoer Ausschließlichkeit unterstützt. Für diese Hilfestellung sind wir sehr dankbar. Zudem hat unser Team neben den vielen Überstunden, die bereits innerhalb der Arbeitswoche geleistet wurden, auch zusätzliche Arbeitsschichten an vielen Samstagen durchgezogen. Ohne diese „Wochenendschichten“ wäre die Bewältigung des Rückstandes undenkbar gewesen – das war definitiv eine außergewöhnliche Leistung der Kolleginnen und Kollegen.

Ein besonderer Dank gilt daher selbstverständlich diesem motivierten Team aus dem Geschäftsfeld, das auch über die Grenzen der Belastbarkeit hinaus unermüdlichen Einsatz gezeigt und wirklich alles gegeben hat. Dank gebührt zudem dem Itzehoer Vorstand, der die operativen Bereiche sehr unterstützt und das Neugeschäft 2025 wieder auf ein normales Maß zurückgeführt hat, sowie selbstverständlich auch dem Maklervertrieb, der stark unter unserer schlechten Erreichbarkeit gelitten hat und uns trotzdem immer zur Seite stand.

Wie ist die Aussicht in Bezug auf die telefonische Erreichbarkeit?

Sie als Vertriebspartnerinnen und -partner der Itzehoer können sicher sein, dass wir weiterhin alles geben, um den gewohnten Standard zeitnah komplett wiederherzustellen. Die gute Nachricht ist: Durch die bereits durchgeführten Maßnahmen sind wir nun seit Anfang März in der Telefonie wieder fast vollständig erreichbar. Sie können sich kaum vorstellen, wie gut es sich für das komplette Team anfühlt, endlich wieder mit Ihnen, unseren Vertriebspartnern, telefonieren zu können.

Respekt habe ich durchaus vor der anstehenden Urlaubszeit, da wir personell noch nicht die Größe erreicht haben, die wir anstreben. Dennoch erlaube ich es mir, vorsichtig optimistisch zu sein, dass wir die Situation mit den eingespielten Maßnahmen vertretbar im Griff behalten werden. Wir werden dafür jedenfalls alles tun und weiterhin mit ganzer Kraft gemeinsam rudern.

Das Führungsteam des Geschäftsfelds Makler der Itzehoer sieht wieder Land und blickt nach turbulenten Zeiten mit enormen Anstrengungen wieder optimistisch in die Zukunft: Abteilungsleiterin **Christine Räfler** (unten links), **Niklas Marten,** Gruppenleiter GFM-Y (oben links), **Jenny Wilken,** Gruppenleiterin GFM-L (oben Mitte), **Marcel Wetterau,** stellvertretender Abteilungsleiter und Gruppenleiter GFM-Z (oben rechts), **Andrea Ruß,** Gruppenleiterin GFM-Q (unten Mitte), und **Jennifer Burkert,** Gruppenleiterin GFM-T (unten rechts). Das Team ist vorsichtig optimistisch, dass es die Erreichbarkeit durch die zahlreichen durchgeführten Maßnahmen im Griff behalten kann.

Niklas Marten

»Das war für mein Team wirklich eine schwere Zeit, die wir hoffentlich bald ganz überwunden haben. Denn natürlich hatten wir immer den Anspruch, die 1:1-Betreuung auch telefonisch so zu gewährleisten, wie unsere Vertriebspartner es eben von uns gewohnt sind. Den persönlichen Austausch haben auch wir schmerzlich vermisst!«

Jenny Wilken

»Es sind für uns wirklich schwere Zeiten. Unsere Teams haben 2024 an 34 Samstagen gearbeitet, und das nach ohnehin schon vielen Überstunden in der Woche. 2025 starten wir mit noch mehr Einsatz und der Motivation, endlich wieder mit unseren Vertriebspartnern telefonieren zu können, durch.«

Andrea Ruß

»Ein schwieriges Unterfangen in Zeiten des Fachkräftemangels. Nach erfolgreichem Recruiting folgt natürlich noch das aufwendige Anlernen, was uns wiederum ausbremst. Zudem ist es langwierig, denn wir legen nach wie vor großen Wert auf die Qualifikation unserer Mitarbeitenden.«

Marcel Wetterau

»Dankbar sind wir für die großartige Unterstützung durch das Geschäftsfeld Ausschließlichkeit. Die lieben Kollegen haben uns temporär in der Telefonie sowie in 2024 kräftig in der Samstagsarbeit unterstützt. Ohne sie hätten wir es nicht geschafft!«

Jennifer Burkert

»Wir haben die „magische Stunde“ eingeführt, eine Stunde am Tag, in der das gesamte Team wie ein Uhrwerk zusammenarbeitet und von der Postliste mit den ältesten Vorgängen möglichst viele abarbeitet. Diese Stunde war nicht nur äußerst erfolgreich, sie hat auch die Motivation und die Zusammenarbeit im Team gestärkt.«

IMPRESSUM

Herausgeber:
Itzehoer Versicherungen
Verantwortlich für diese Ausgabe
i. S. d. P.: Thiess Johannssen
Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe
Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666
E-Mail: maklerdirektion@itzehoer.de
www.itzehoer-maklerservice.de

Konzeption und Redaktion:
supersonic Brand GmbH & Co. KG
Robert-Koch-Straße 7, 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: 10.200

Itzehoer Versicherungen
Itzehoer Platz, 25521 Itzehoe
Tel.: 04821 773-666, Fax: 04821 773-8666
maklerdirektion@itzehoer.de
Itzehoer Maklervertrieb

GOGREEN

Wir versenden klimafreundlich mit der Deutschen Post

DIALOGPOST
Ein Service der Deutschen Post

MIT UNS KÖNNEN SIE EINPACKEN!

ALLTAG RAUS.
RECHTSSCHUTZ-WISSEN REIN.
JETZT BEWERBEN!

Einfach QR-Code scannen, um alle Infos auf der Kampagnen-Website zu erhalten.

Itzehoer Versicherungen
... und gut!

MVT 31 950_04.2025
Papier aus Deutschland, ausgezeichnet mit dem Blauen Engel
FSC RECYCLED Papier aus Recyclingmaterial FSC® C095223