

# „Wir unterstützen den Makler intensiv bei seiner Vertriebsarbeit.“

Vertriebsvorstand Peter Schneider zur KFZ-Politik der Janitos AG.



*Ihr Haus hat sich im Rahmen der von Maklern bevorzugten Anbieter von KFZ-Tarifen weit nach vorn geschoben. Mit welchem Wasser kochen Sie?*

Als reiner Maklerversicherer richten wir unsere Produkte und Prozesse konsequent an den Bedürfnissen des Maklermarktes aus. Diese Spezialisierung ermöglicht es uns, dem Makler als unserem Primärkunden Services zu bieten, die ausschließlich auf ihn zugeschnitten sind.

Bei unseren Kfz-Tarifen wie bei unseren Produkten insgesamt legen wir großen Wert auf die Leistungsseite. Als Beispiele lassen sich hier die sehr beliebte Zweitwagenregelung sowie Rabattschutz und Fahrerschutz nennen. Diese Strategie verfolgen wir konsequent, ohne aber dabei zu vernachlässigen, dass Kunden nicht bereit sind, jeden Preis zu zahlen. Auch wir müssen uns dem Preiswettbewerb stellen. Dabei hilft uns auch die Tatsache, dass unsere Vertriebspartner durchaus zu schätzen wissen, dass unsere Kfz-Produkte dem Kunden umfassende Sicherheit bieten. Und das argumentieren sie auch ihren Kunden gegenüber. Wir bieten Leistungen, die über das Marktübliche hinaus gehen. Hinzu kommt die unkomplizierte Abwicklung der Beantragung, die offline und online möglich ist, je nachdem, wie der Makler lieber arbeitet.

*Die Wahl zwischen Ihren Tarifen Compact und Advanced plus optionale Leistungserweiterungen setzt Beratung voraus. Kann der Makler diese bei KFZ-Tarifen überhaupt noch wirtschaftlich rechtfertigen?*

Die Vergütungshöhe spielt nicht die alleinige Rolle bei der Auswahl eines Versicherers, insbesondere durch die ein-

fache Abwicklung und flüssigen Prozesse spart der Vermittler Zeit und damit auch bares Geld. Wir unterstützen den Makler intensiv bei seiner Vertriebsarbeit:

- Prospektmaterial, Leistungsbeschreibungen und Bedingungswerke werden dem Vermittler unentgeltlich und in verschiedenen Versionen zur Verfügung gestellt
- In unserer Vertriebsapplikation stehen alle notwendigen Informationen in elektronischer Form zum Abruf zur Verfügung
- Das führt zu einer geringeren Nachbearbeitung durch die Makler. Sie arbeiten deutlich effizienter und können sich mehr Zeit für Betreuung und Beratung nehmen.
- Sobald der Vertrag steht, übernehmen wir auf Wunsch alles Weitere. Ganz egal, ob weitere Angebots-, Vertrags- und Änderungsfragen: Unser Service Center nimmt den Maklern gerne Arbeit ab, auch im Schadenfall.

*Immer wieder erklärungsbedürftig ist der Begriff der „Neupreisentschädigung“. Was kann der Janitos Kunde hier erwarten?*

- Der finanzielle Verlust bei Totalschaden/Verlust von Neufahrzeugen wird damit aufgefangen
- Unter der Neupreisentschädigung ist bei einem Kasko-Schaden die Erstattung des Neupreises des KFZ zu verstehen, der an den Versicherungsnehmer ausbezahlt wird (unabhängig vom jeweiligen Zeitwert des Fahrzeugs).
- In der Tarifvariante Compact bieten wir 6 Monate Neupreisentschädigung bei Unfall, in der Advanced Variante 12 Monate bei Fahrzeugdiebstahl und sogar 18 Monate bei Unfall

*Mit dem Versuch, ein ebenso flächendeckendes wie hochwertiges Werkstatt-Management zu etablieren, mussten einige Häuser bereits Imagefedern lassen. Mit welchen Maßnahmen sichern Sie hier die Qualität?*

Wir arbeiten mit unserem Werkstatt-Management-Dienstleister schon über längere Zeit zusammen. Alle Werkstätten erfüllen folgende Kriterien:

- durch DEKRA als „Fachbetrieb für Unfallinstandsetzung“ zertifizierte Kooperationsbetriebe
- zertifizierte Kundenzufriedenheit durch TÜV Süd

- schneller elektronischer Datentransfer zwischen Werkstatt und Versicherer
  - hochwertige Reparatur des Fahrzeuges, mit Originalersatzteilen und nach den fachlichen Vorschriften und Empfehlungen der Hersteller mit 6 Jahren Garantie auf die ausgeführten Arbeiten
- Nach der Reparatur eines Fahrzeuges im Rahmen des Werkstatt-Managements findet der Kunde in seinem Fahrzeug eine Postkarte mit Fragen zu seiner Zufriedenheit mit der Dienstleistung (Bearbeitungszeit, Sauberkeit usw.). Diese Befragungen wertet der Dienstleister aus und teilt uns regelmäßig die Ergebnisse mit. Die Rückmeldungen der Kunden sind hier rundum sehr gut.

*Thema Maklerportal: Wie stark nutzen Ihre Vertriebspartner derartige Vertriebsapplikationen?*

In unserem Maklerportal stehen Maklern, die gerne online arbeiten, wertvolle Informationen zu jeder Zeit am richtigen Ort zur Verfügung: Vertrags- und Schadeninformationen sind historisiert abgelegt.

Vertrieb und Verwaltung werden einfacher. Elektronisch beantragte Verträge müssen nicht mehr manuell nachbearbeitet werden. Dadurch gewährleisten wir eine geringe Fehlerquote und schnelle Dokumentierung. Nach Beantragung im Janitos Maklerportal wird die Police dem Kunden innerhalb von 72 Stunden zugestellt. Die Deckungsbestätigung kann dem Kunden nach der Beantragung im Portal direkt übergeben werden.

Daneben bieten wir Maklern, die mobil sein wollen, unseren Offline-Tarifrechner. Hiermit kann der Makler beim Kunden mit seinem Laptop Berechnungen und Beantragungen durchführen. Alle Daten werden dann bei bestehender Internetverbindung automatisch an Janitos versendet. Die Versicherungsscheine werden dann auch im Maklerportal eingespielt, damit ergibt sich eine einheitliche Datenbasis. Innerhalb eines Jahres wurde unser Offline-Tarifrechner etwa 24.000 Mal heruntergeladen. Eine beachtliche Zahl.

Maklerportal und Offline-Tarifrechner werden von Maklern sehr gut angenommen. Und das wahrscheinlich hauptsächlich aufgrund der Tatsache, dass für „jeden Geschmack etwas dabei ist“. Der Makler profitiert im Büro und auch unterwegs von unserem umfassenden und bedarfsgerechten Serviceangebot.

## Makler & Autoversicherer

AssCompact befragte Anfang Juli 1.016 unabhängige Vermittler per E-Mail-Interviews zu aktuell favorisierten Produkten und Anbietern. 754 Nennungen wurden dabei für 53 Autoversicherer abgegeben.

KFZ: Makler-Favoriten		
Rang	Gesellschaft	Relativer Anteil
1	VHV	38,6%
2	Kravag	10,5%
3	Axa	7,2%
4	Janitos	5,5%
5	Itzehoer	3,7%
6	DBV-Winterthur	3,1%
7	HDI-Gerling	2,5%
8	DEVK	2,1%
8	DA-Direkt	2,1%
10	Zurich	1,7%

Quelle: Asscompact Trends III/2008

Die Studie „Asscompact Trends III/2008“, (Juli 2008) bietet Ranglisten der favorisierten Anbieter aus diversen Produktlinien sowie kommende Absatztrends. 695,50 Euro inklusive Mehrwertsteuer. Order: ullrich@bbg-online.de

### Profilierungspotenzial

Die KFZ-Versicherung ist ein typisches Maklerprodukt. Das gilt insbesondere für Gewerbekunden. Die Themen Mobilität, Transport und Logistik dominieren etliche Branchen. Anschaffung, Finanzierung und Wartung von Fahrzeugen sind derart kostenrelevant, dass Expertenrat gefragt ist. Ohne persönliches Gespräch geht es jedoch nicht. Die Aussage: „Bei dieser Firma kriege ich sowieso keinen Fuß auf die Erde“ gilt nicht. Besser ist es, mit fundierten Lösungen, die Einsparungen ermöglichen und mit kreativen Vorschlägen aufzuwarten. Prozentuale Nachlässe, Pauschaltarifierungen, Cross Selling-Nachlässe, die Vorzugstarife mancher Gesellschaften für kleine und mittelständische Unternehmen sowie die Betrachtung des beratenen Unternehmens als Ganzes einschließlich möglicher Absicherungen im Rahmen der Schadenprävention betreffs des Fuhrparkes, sind Ansatzpunkte.