

Fachgespräch zum ersten Prüfungsdurchgang im unternehmensinternen Zertifikatslehrgang Geprüfte/-r Maklerbetreuer/-in (DVA) bei der R+V Allgemeine Versicherung

Am 29. Oktober 2009 legten die ersten Absolventen des unternehmensinternen Lehrgangs Geprüfte/-r Maklerbetreuer/-in der Deutschen Versicherungsakademie (DVA) bei der R+V Allgemeine Versicherung, Wiesbaden erfolgreich ihre Prüfung ab. Alle 16 Teilnehmer und Teilnehmerinnen erhielten ihre Zertifikate aus den Händen von DVA-Trainer Jens-Uwe Rockel und führen jetzt den Titel „Geprüfte/-r Maklerbetreuer/-in (DVA)“.

Der DVA-Lehrgang vermittelt methodische und fachliche Kompetenzen, die für die Akquisition und Betreuung von Maklern unabdingbar sind. Ziel ist es, dass Maklerbetreuer und Makler in einem Team erfolgsorientiert zusammenarbeiten. Dazu stellt das Lehrgangscurriculum vier Kernaspekte einer erfolgreichen Maklerbetreuung in den Mittelpunkt: Profilentwicklung, Kooperation und Kommunikation, methodisches sowie fachliches Know-how und eine personenbezogene Betreuung.

Die R+V hat den Lehrgang als maßgefertigte, unternehmensinterne Schulungsmaßnahme von der DVA durchführen lassen. Über Gründe und Vorteile für den Versicherer sprach Bernd Heischmann, verantwortlicher DVA-Produktreferent mit Wolfgang Peckruhn, Abteilungsleiter Organisationsentwicklung und Werner Strub, Vertriebsdirektor Maklervertrieb der R+V Allgemeine Versicherung AG.

Bernd Heischmann (DVA): Herr Peckruhn, die DVA gratuliert den ersten Absolventen der R+V zum Titel Geprüfte/-r Maklerbetreuer/-in (DVA) sehr herzlich. Meine Fragen dazu: Warum führt die R+V diese Qualifizierungsmaßnahme gemeinsam mit einem externen Bildungsanbieter durch und warum haben Sie sich dabei für die DVA entschieden?

Wolfgang Peckruhn (R+V): Zunächst auch im Namen der R+V einen herzlichen Glückwunsch an die Teilnehmer und Teilnehmerinnen. Sie haben den Lehrgang mit viel persönlichem Engagement absolviert. Für die Umsetzung mit einem externen Anbieter sprachen ganz praktische Gründe: Wir hätten das Know-How für eine solche Qualifizierung bei der R+V erst aufbauen müssen. Da ist es nur effizient, ein etabliertes Konzept zu nutzen.

Als Branchenakademie ist die DVA dann erste Adresse, weil sie die Themen der Assekuranz kennt und das Ausbildungskonzept sehr individuell an unsere Anforderungen angepasst werden konnte. Für eine Umsetzung mit der DVA sprach außerdem, dass das Ausbildungskonzept ohnehin eine hohe Praxisorientierung und einen überzeugenden didaktischen Aufbau aufweist.

Bernd Heischmann (DVA): Können Sie Beispiele in der Ausbildung nennen, wo diese Vorteile besonders deutlich werden?

Wolfgang Peckruhn (R+V): Der hohe Praxisbezug zeigte sich unter anderem darin, dass unsere Maklerbetreuer und Maklerbetreuerinnen in der Ausbildung Persönlichkeitsmodelle und dazu passende Gesprächsstrategien kennenlernten und auf ihre Praxis anwenden konnten. Hilfreich war für sie auch, in Übungen Feedback zu ihrem Präsentationsverhalten zu erhalten und zu lernen, wie man mit „einfachen“ Mitteln Produkte oder Konzepte den Maklern wirkungsvoller vermitteln kann. Selbst bei der Behandlung eher „trockener“ Themen, wie Steuern und Haftung, konnte der Trainer, durch seine Vertrautheit mit der Materie, pointiert eine Vielzahl von hilfreichen Tipps für Gespräche mit Maklern geben.

Bernd Heischmann (DVA): Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit der DVA als Bildungsanbieter und Geschäftspartner?

Wolfgang Peckruhn (R+V): Die Zusammenarbeit war jederzeit reibungslos und sehr konstruktiv. Bei der Anpassung des Lehrgangs speziell für unser Unternehmen wurden unsere individuellen Anforderungen integriert und der Lehrgang optimal auf die R+V-Bedürfnisse abgestimmt.

Bernd Heischmann (DVA): Welche Anforderungen hatte die R+V konkret, um den Lehrgang optimal auf das Unternehmen abzustimmen?

Wolfgang Peckruhn (R+V): Für uns war das Thema Akquisition neuer Makler weniger wichtig. Bedeutsam waren für uns die Themen Bestandsmanagement sowie Steuern und Haftung. Besonders wichtig war uns, dass die Maklerbetreuer ihren Unternehmensauftrag, eine große Palette von Kompositversicherungen beim Makler erfolgreich zu platzieren, durch die Ausbildung wirksamer wahrnehmen können.

Bernd Heischmann (DVA): Herr Strub, können Sie schon ein Resümee dieser Qualifizierung für den Vertriebsweg Maklervertrieb ziehen?

Werner Strub (R+V): Die Resonanz hat unsere Erwartungen übertroffen. Unsere Maklerbetreuer schätzen die passgenaue Ausrichtung der Seminare auf den Vertriebsweg Makler. Das Aufzeigen der verschiedenen Möglichkeiten einer Beziehungsgestaltung zu den Maklern sowie die vielfältigen Anregungen zur Arbeitsorganisation, nutzen ihnen in besonderem Maße.

Bernd Heischmann (DVA): Können Sie auch schon konkrete Verbesserungen in der Vertriebsarbeit feststellen?

Werner Strub (R+V): Tatsächlich sind schon erste zusätzliche Vertriebsfolge sichtbar. Dies hat uns dazu bewogen, die Zusammenarbeit mit der DVA 2010 mit weiteren Kursen fortzuführen.

Bernd Heischmann (DVA): Herr Peckruhn, Herr Strub, vielen Dank für das Gespräch.

Deutsche Versicherungsakademie (DVA) GmbH
Arabellastraße 29 81925 München

Weitere Fachinformationen:
Bernd Heischmann
Tel 089 455547-730 Fax 089 455547-721
bernd.heischmann@versicherungsakademie.de

Weitere Pressetexte:
Annette Niessen-Wegener
Tel 089 455547-751 Fax 089 455547-710
annette.niessen-wegener@versicherungsakademie.de

