

»» Wie man die Qualität der Gewerbeberatung erhöhen kann



Die Digitalisierung und Globalisierung hinterlassen auch in der Gewerbeberatung Spuren. Eine qualifizierte und gute Beratung ist heute noch wichtiger geworden als bisher. Das hat damit zu tun, dass es den typischen Gewerbebetrieb, wie z.B. den des Bäckers, Fleischers oder Friseurs, wie man ihn früher kannte, heute fast gar nicht mehr gibt. Die Betriebe haben sich in vielen Fällen verändert. So haben es heutzutage Vermittler oft mit einer Kombination verschiedenster Betriebsarten und Unternehmensformen zu tun. Dabei gilt es, einen klaren Überblick zu bekommen und über die Kundenbeziehung hin zu erhalten. Der schnelle Wandel der Arbeits- und Handelswelt führt zudem dazu, dass noch weitere neue, bisher nicht bekannte Risiken dazukommen. Wer hätte z.B. vor Jahren dem Thema Cyberkriminalität so viel Beachtung geschenkt, wie das heute der Fall ist?

Wie können die Vermittler mit dieser Situation umgehen und eine adäquate Deckung anbieten? – Risikofragebögen und Software helfen nur insoweit weiter, wie sie die Unternehmen in ihrer derzeitigen Situation erfassen. Das persönliche Gespräch mit den Betriebsinhabern hilft, um sich einen Eindruck zu verschaffen, wofür ein Betrieb steht, wie er funktioniert und was er macht. Denn nur wer ein richtiges, aktuelles und vollständiges Bild des Betriebes hat, kann die aktuelle Risikosituation und die dafür notwendige Deckung aufzeigen, dazu beraten und abschließen.

Eine umfassende und bedarfsgerechte Beratung kann dabei helfen, Risiken für den Betrieb zu erkennen. Schließlich geht es dabei um die Existenz von Firmen, von Mitarbeitenden und Partnerunternehmen (z.B. Zulieferer, Weiterverarbeiter von Produkten), aber auch von Kunden.

Wichtig ist, dass die Vermittler das passende Handwerkszeug besitzen, beherrschen und nutzen. Zwar kann die Digitalisierung den Beratungsprozess unterstützen, die Vermittler aus Fleisch und Blut wohl aber nicht ersetzen – auch wenn mancher Online-Versicherer den Eindruck erwecken möchte.

Um die Beratung im Bereich der Gewerbeversicherungen zu professionalisieren, wird der Verein Konzeptentwicklungs- und Beratungs-/Innovationswerkstatt der Assekuranz und Finanzdienstleister (KuBI e.V.) im Frühjahr 2020 einen Arbeitskreis für die Gewerbeberatung gründen. Zielsetzung ist es, die bisherige Form

der Gewerbeberatung – insbesondere für die klein- und mittelständischen Unternehmen (KMU) – zu hinterfragen und neu aufzustellen. Dieser Arbeitskreis richtet sich an Versicherer, Softwarehäuser, Vermittler und diejenigen, die die Beratungssituation verbessern wollen. Ziel ist es, Gewerbebetrieben zukünftig, anhand einer fundierten Risikoanalyse, Lösungsvorschläge für Risiken und Versorgungslücken in einer verständlichen Form aufzuzeigen.

Zudem kann auch durch eine Teilnahme am Award-Prozess Gewerbeberatung die eigene Beratungsqualität kontrolliert werden. Seit Jahren unterstützen KuBI e.V. und der BVK den Award für die Gewerbeberatung. Die Finalprüfung ist in der Woche vor Pfingsten in Rothenburg ob der Tauber. Versicherer und Vermittler stellen sich dabei einer fachkundigen Jury, um ihre Beratung (über)prüfen zu lassen, auch anhand von Fallvorgaben. Ziel ist es, die Qualität der Beratung zu fördern. Vorteil: Jede/r Bewerber/in bekommt unabhängig von der Award-Vergabe von der Jury Tipps zur Optimierung seiner/ihrer Beratung.

Informationen zum Award für die Gewerbeberatung finden Interessierte unter <https://www.finanzdienstleistungsawards.de>

Für Infos zum Arbeitskreis „Gewerbeberatung für die Zukunft“ wenden Sie sich bitte an
Manfred Schulte m.schulte@kubiev.de
oder
Olaf Michel o.michel@kubiev.de «

