

## **Vertriebsassistenz in der Versicherungsagentur (IHK)**

Nutzen  
Konzept  
Organisation

### **Konzept und Realisierung**

Das IHK-Praxistraining ist unter Federführung sowie inhaltlicher Komplettgestaltung durch das Institut Ritter mit der IHK Bildungszentrum Halle - Dessau GmbH und der DIHK Bildungs-GmbH Bonn entstanden.

Institut Ritter GmbH  
Markt 5, 06526 Sangerhausen

Telefon (0 34 64) 57 39 80  
Telefax (0 34 64) 57 39 82  
Mail [info@institutritter.de](mailto:info@institutritter.de)  
Internet [www.institutritter.de](http://www.institutritter.de)

## **Nutzen**

### **Ziel des Praxistrainings „Vertriebsassistenz in der Versicherungsagentur (IHK)“**

Professionelle Agenturführung erfordert Vertriebsstärke im Außen- und auch im Innendienst. Aktiver Innendienst ist heute deutlich mehr als „verwalten, ordnen und dem Agenturleiter den Rücken frei halten ...“

Als „Zentrale“ einer Agentur sind die vielfältigen Kundenkontakte des Innendienstes ideale Voraussetzung für aktive Terminierung, Cross Selling und Vertriebsunterstützung. Für eine einheitliche und vor allem nachhaltig wirksame Qualifizierung Ihres Innendienstes hat das Institut Ritter in Zusammenarbeit mit der DIHK-Bildungs-GmbH Bonn und der IHK Bildungszentrum Halle-Dessau GmbH ein Praxistraining mit IHK-Zertifikat entwickelt.

Ziel ist es, Ihren Innendienst zur aktiven und messbar produktiven Vertriebsassistenz zu entwickeln. Das IHK-Praxistraining garantiert in „Ritter-Qualität“ sofort umsetzbares Knowhow und nachhaltiges Anwenden des Gelernten im Agenturalltag.

Entwickeln Sie den Innendienst Ihrer Agenturen zur messbaren Vertriebsassistenz! Gehen Sie mit Ihrem Agenturunternehmen den nächsten Entwicklungsschritt!

### **Direkter Transfer nach jedem Modul**

Nach jedem Modul erhalten die Teilnehmer(innen) des Praxistrainings ausgewählte, auf den Stand der erreichten Fähigkeiten abgestimmte Aufgaben zur Umsetzung in der Agenturpraxis. Diese Aufgaben werden bereits im Modul 1 mit Agenturleitung und Mitarbeitern gemeinsam besprochen.

Ziel ist eine schrittweise Aktivierung vertriebsunterstützender Tätigkeiten, welche in das normale Tagesgeschäft nahezu selbstverständlich einfließen. Ertragreiche Innendienstarbeit in einer Agentur heißt, in steter Abstimmung mit der Agenturleitung verwaltende Aufgaben immer mit dem Blick auf Vertriebsmöglichkeiten zu realisieren.

Das vom Institut Ritter erstellte Entwicklungsfeedback gibt genau Aufschluss über im Praxistraining bislang Erreichtes sowie über die künftig erwarteten Entwicklungsschritte des Mitarbeiters. Das Feedback dokumentiert die Aufgabenbereiche, in denen beste Entwicklung realisiert wurde sowie auch die Bereiche, in denen noch Bedarf besteht.

## **Inhaltlicher Ablauf der sechs Module**

### **MODUL 1 (2 Tage)**

#### **Aktive Vertriebsassistenz in der Agentur**

*es nehmen teil: Agenturleitung und Innendienst*

*Mit dem Innendienst:* Ihr(e) Mitarbeiter(in) bekommt verständlich Einblick in die ertragbringenden Abläufe einer Agentur. Dabei wird ihre Position klar definiert und das Verständnis für die unabdingbare akquisitorische Mitarbeit erzeugt. Ein eigenes Kompetenzprofil sowie eine optimierte Tagesplanung werden erarbeitet.

*Mit der Agenturleitung:* Es werden die Schnittstellen mit dem Innendienst gemeinsam und individuell aufgestellt. Die Agenturleitung erhält einen Überblick über das Praxistraining und Unterstützung für seine Begleitung in den Praxisphasen. Die Bedeutung der Transferaufgaben für den nachhaltigen Erfolg sowie der Nutzen des Praxistrainings werden eingehend besprochen und mit der Strategie der Agentur in Einklang gebracht.

### **MODUL 2 (1 Tag)**

#### **Aktive Kundenarbeit durch den Agenturinnendienst**

*es nimmt teil: Innendienst*

Für die Assistenz werden die Übergänge von der Verwaltung zur effektiven Vertriebsarbeit plausibel dargestellt. Der Nutzen einer Kundensegmentierung wird erarbeitet und Betreuungsstandards werden definiert. Für die einzelnen Kundensegmente werden Akquiseansätze erarbeitet sowie deren konkrete Umsetzung geplant.

### **MODUL 3 (1 Tag)**

#### **Vertriebsbewusste Telefonarbeit bei Bestands-Neukunden**

*es nimmt teil: Innendienst*

Als Grundlage wird eine organisierte Wiedervorlage geplant und aufgestellt. Für erfolgreiches Agieren in der Akquise-Arbeit wird die Kommunikation in Kundengesprächen geübt. Dabei werden Motivatoren und Demotivatoren in der Telefonarbeit identifiziert. Kommunikation in schwierigen Situationen sowie umsetzbare Strategien des Konfliktmanagements werden getestet und geübt. Für Kontinuität wird ein geeignetes, nachhaltiges Akquisecontrolling definiert.

#### **MODUL 4 (1 Tag)**

##### **Eigenmotivation und Stressbewältigung im Agenturalltag**

*es nimmt teil: Innendienst*

Individuell werden für die Teilnehmer die eigenen Bedürfnisstrukturen sowie die Motivatoren und Demotivatoren erarbeitet. „Motivationskiller“ werden definiert und eliminiert. Ein eigenes Ziel- und Prioritätenmanagement wird erarbeitet. Der Umgang in Stresssituationen wird diskutiert und mit geeigneten Selbstmanagement-Methoden bewältigt.

Die systematische Umsetzung von Zielen und Vorhaben wird geplant und deren Erreichung mit einfachen Controlling-Methoden sichergestellt.

#### **MODUL 5 (1 Tag)**

##### **Transfer-Controlling und IHK-Test**

*es nimmt teil: Innendienst*

Für eine gute Umsetzung und Überprüfung werden messbare Ziele sowie Soll-Ist-Pläne erarbeitet. Das bisher Erreichte wird analysiert und weiter ausgebaut. Ebenso werden nicht erreichte Ziele und Vorhaben analysiert und mit geeigneten Methoden für eine bessere Zielerreichung bearbeitet.

Im Anschluss daran folgt der schriftliche IHK-Test (30 Minuten).

#### **MODUL 6 (2 Tage)**

##### **Nachhaltiger Transfer in der Agenturarbeit und Zielplanung**

*es nehmen teil: Agenturleitung und Innendienst*

*Mit dem Innendienst:* Aufbauend auf den bisher erworbenen Wissen und Erfahrungen wird ein Agentur- und Mitarbeiterzielsystem aufgestellt. Eine Reflexion der Erkenntnisse und Erfahrungen wird gemeinsam diskutiert und weitere Optimierungsmöglichkeiten werden erarbeitet. Dafür werden Maßstäbe zur Umsetzung und Kontrolle festgeschrieben. Die Ziele werden in Teilziele und Meilensteine zerlegt.

*Mit der Agenturleitung:* Gemeinsam werden Personalbögen erstellt, die Stärken und Schwächen der Mitarbeiter(innen) kanalisieren und eine gezielte Weiterentwicklung ermöglichen. Zielvereinbarungsgespräche werden speziell und personenbezogen aufgebaut und im Ablauf besprochen.

## **Organisation, Teilnahmevoraussetzungen und Zertifizierung**

### **Durchführung „zentral“ bei den teilnehmenden Agenturbetrieben**

Dieses Praxistraining wird ausschließlich gesellschaftsintern durchgeführt. Der Ort der Durchführung wird von Ihnen bestimmt und kann somit regional günstig für die teilnehmenden Agenturen gewählt werden. Sofern Ihrerseits organisatorisch – zum Beispiel aus Reduktion der Reisekosten – gewünscht, können die Module 2 und 3 sowie die Module 4 und 5 jeweils in einem 2-Tages-Block durchgeführt werden.

### **Teilnahmevoraussetzungen der Innendienst-Mitarbeiter(innen)**

Die Teilnehmer(innen) sollten über eine abgeschlossene Berufsausbildung oder vergleichbare Kenntnisse und Erfahrungen in den Bereichen Büroadministration, Verwaltung bzw. Versicherungswirtschaft verfügen. Ein höher qualifizierter Abschluss ist ebenso zulässig. Ausnahmen und Sonderfälle werden entsprechend geprüft.

### **Zertifizierung durch die IHK**

Nach erfolgreich absolviertem Test erhalten die Teilnehmer(innen) das Zertifikat **„Vertriebsassistenz in der Versicherungsagentur (IHK)“**.

### **Methoden im IHK-Praxistraining**

Durch die Teilnahme der Agenturleiter im ersten Modul wird gemeinsam die Zielrichtung bestimmt, so dass eine 100 Prozent wirksame Qualifizierung erreicht wird. Mit der Teilnahme am Schlussmodul soll insbesondere die weitere Ausrichtung erarbeitet werden. Im Start- und Abschlussmodul wird aus methodischen Gründen zudem mehrfach in eine Gruppe „Innendienst“ und eine Gruppe „Agenturleiter“ aufgeteilt.

Zur Vermittlung und für den nachhaltigen Erfolg des IHK-Praxistrainings werden verschiedene Methoden eingesetzt. Neben vielfältigen Impulsen rund um die eigene Arbeit als Vertriebsassistenz sind zahlreiche praktische Anwendungsübungen enthalten. Die Umsetzung des Gelernten erfolgt jeweils in den Phasen zwischen den Modulen. Die individuellen Feedbacks zu den erreichten Zwischenergebnissen bewirken eine hohe und nachhaltige Motivation zum sofortigen Transfer im eigenen Agenturumfeld.