

## Programm des AMC-Herbst-Meeting 2016

### Mittwoch, 23.11. Moderation: AMC-Geschäftsführung

**11:30 Eintreffen der Teilnehmer / Snacks und Austausch**

**12:15 Begrüßung: Aktuelle Themen des AMC 2016 / 2017**  
AMC-Geschäftsführung

**13:00 Wohin entwickelt sich der digitale Dialog? Neue Trends und Marktentwicklungen**



Martin Nitsche, Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V.

Martin Nitsche diskutiert mit den Teilnehmern, welche Trends uns in den nächsten Jahren erwarten und welche Rolle Daten jeglicher Art dabei spielen. Dabei wird er konkrete Entwicklungen aus dem Silicon Valley und der Consumer Electronic Show in Las Vegas aufgreifen. Was bedeutet die Entwicklungen für das Marketing und wie werden diese den Kundendialog beeinflussen und ändern?

**13:30 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**13:45 Pause**

**14:30 Kundenbewertungen: Chancen und Risiken der digitalen Reputation**



Alexander Huth, Abteilungsleiter Bancassurance.digital, Talanx Deutschland Bancassurance Kundenservice GmbH, Hilden / Daniel Feyler, Enterprise Engagement Partner, ekomi



Viele Versicherer setzen bereits erfolgreich auf Kundenbewertungen, die von objektiver Stelle legitimiert sind. Einige Versicherer bieten ihren Vermittlern auch die Möglichkeit, die eigene Beratung durch ihre Kunden bewerten zu lassen. Authentische Kundenbewertungen untermauern die eigene Glaubwürdigkeit und bieten Kunden Orientierung. Die Referenten berichten zum Stand der Dinge.

**15:00 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**15:15 Customer Experience Management: Transformation und Messung**



Holger Dahl, Leiter Marketingstrategie/-planung, Versicherungskammer Bayern



Michael Kullmann, Partner, MSR Insights

Inhalte des Beitrags: Kundensicht als Motor für den Change-Prozess bei der VKB. Wie sieht ein innovatives Mess-System für die Kunden aus und wie bewegt die Kundensicht das Unternehmen? Was sind konkrete Begeisterungsmomente in den Geschäftsvorfällen einer Versicherung? Was versteht der Kunde unter empathischem Dialog? Welche organisatorischen Herausforderungen entstehen im Veränderungsprozess?

**15:45 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**16:00 Pause**

**16:30 Vertrieb 3.0: So geht verkaufen heute!**



Marcus Kutzzeba, Inhaber, K.Training

Kunden kaufen heute anders. On- und offline gehen beim Kaufprozess Hand in Hand – soweit, so bekannt. Aber wie geht das konkret? „Vertreiben“ wir unsere Kunden oder helfen wir kaufen? Welche Möglichkeiten gibt es den Umsatz zu steigern? Marcus Kutzzeba ist ehemaliger Berufstennisspieler (ATP), Verkaufstrainer mit über 5.000 begeisterten Seminarteilnehmern, Universitätslektor für Mitarbeitermotivation und Verhaltensoptimierung im Vertrieb und Verkäufer aus Leidenschaft.

**17:00 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**17:15 Vergabe der AMC-Awards: „Die Assekuranz im Internet“ / „Verständlichkeit“**



AMC-Geschäftsführung

Seit 20 Jahren analysiert und bewertet der AMC die Websites der Versicherungen in seiner jährlichen Studie „Die Assekuranz im Internet“. Auch die Ergebnisse der aktuellen Auflage der Studie „Verständlichkeit in der Assekuranz“, die der AMC gemeinsam mit seinem Partner Communication Lab im 5. Jahr realisiert, werden vorgestellt. Die besten Versicherer beider Studien werden ausgezeichnet.

**18:00 Übergang zur Abendveranstaltung / Check-in Hotel**

**18:30 AMC Masters: Das Bürogolfturnier**



Zum dritten Mal lädt der AMC zum Bürogolfturnier. Es wird explizit **keine** Golferfahrung vorausgesetzt. Weniger die Schlagkraft zählt, als vielmehr Geschick und Teamgeist. Einzige Teilnahmebedingung: Eine verbindliche Anmeldung über das Teilnahmeformular. Für Speis' und Trank für Golfspieler und Zuschauer ist an einzelnen Stationen des Golfparcours gesorgt.

## Donnerstag, 24.11. Moderation: Prof. Heinrich R. Schradin

**09:30 Begrüßung AMC-Geschäftsführung**

**09:40 Marketing in der Assekuranz: Erkenntnisse der AMC-Studie**



Prof. Dr. Matthias Beenken, Fachhochschule Dortmund / Dr. Frank Kersten, AMC

Welche typischen Strukturen weisen die Marketingbereiche in Versicherungen heute auf, welche Bedeutung besitzen sie im Unternehmen und mit welchen personellen und finanziellen Ressourcen sind sie ausgestattet? Die aktuelle Studie des AMC und der Fachhochschule Dortmund wird heute kurz vorgestellt.

**10:00 IDD: Auswirkungen auf Vertrieb, Service und Systeme**



Prof. Dr. Matthias Beenken, Fachhochschule Dortmund

Die neue Richtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) für den Verkauf von Versicherungen des Europäischen Parlaments soll die Rechte der Verbraucher stärken. Bessere Informationen und mehr Transparenz sind Ziele der Ende 2015 verabschiedeten Versicherungsvertriebs-Richtlinie. Was heißt das nun für die „Versicherungsvertrieber“?

**10:30 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**10:45 Pause**

**11:15 Versichern in unsicheren Zeiten**



Gerhard Heidbrink, Vorstandsvorsitzender, EXTREMUS Versicherungs-AG

Die EXTREMUS Versicherungs-AG wurde auf Initiative der deutschen Versicherungswirtschaft 2002 gegründet. Das Unternehmen versichert Großrisiken in Deutschland gegen Sach- und Betriebsunterbrechungsschäden durch Terrorakte. Herr Heidbrink stellt in seinem Beitrag die aktuelle Bedrohungslage durch Terroranschläge in Deutschland dar und welche Möglichkeit es gibt, sich dagegen zu versichern. Weiterhin berichtet Herr Heidbrink über Chancen und Risiken des Marktes und mit welchen künftigen Herausforderungen zu rechnen ist.

**11:45 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**12:00 Lust statt Frust: Nachhaltig erfolgreich am Beispiel Barmenia**



Stephan Bongwald, Nachhaltigkeitsbeauftragter, Barmenia Versicherungen

Elsa Pieper, Nachhaltigkeitsberaterin und Geschäftsführerin, Fährmann GmbH



Der Megatrend Nachhaltigkeit ist nicht aufzuhalten: Kunden und Gesellschaft erwarten zunehmend, dass Unternehmen nachhaltig wirtschaften und umfassend darüber informieren. Laut EU-Richtlinie 2014/95/EU müssen Versicherer für das Geschäftsjahr 2017 auch über nicht-finanzielle Aspekte ihrer Geschäftstätigkeit ausführlich berichten. Neben neuen Herausforderungen lassen sich durch Nachhaltigkeit erhebliche Potenziale heben - wenn man das Thema systematisch und kreativ angeht, wie das Beispiel Barmenia zeigt. Wie Sie der Berichtspflicht auf elegante Weise entsprechen und mit Nachhaltigkeitsmanagement bei Reputation und Kundenvertrauen punkten, stellen die beiden Referenten beim AMC-Meeting vor.

**12:30 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**12:45 Vergabe des AMC-Awards „Nachhaltige Kundenorientierung“**



AMC-Geschäftsführung

AMC Finanzmarkt und ServiceValue haben zum sechsten Mal anhand von knapp 8.000 Kundenurteilen prüfen lassen, wie die Assekuranz in der „Nachhaltigen Kundenorientierung“ aufgestellt ist. Die besten Versicherer werden heute ausgezeichnet.

**13:00 Mittagspause**

**14:00 Die Zukunft des Versicherungsvertriebs**



Norbert Eickermann, Mitglied des Vorstands, HDI Vertriebs AG

Wie wird der Vermittler künftig arbeiten? Wie reagiert er auf die mobilen, vernetzten Kunden? Und wie werden die Versicherungsunternehmen ihre Vertriebspartner künftig unterstützen? Die HDI setzt in diesem Jahr weitreichende Maßnahmen um, um ihre Vermittler fit für das digitale Zeitalter zu machen. Herr Eickermann berichtet über den Stand der Dinge und die künftige strategische Ausrichtung des HDI-Vertriebs.

**14:30 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**14:45 Wie wirkt sich die Digitalisierung beim Vermittler aus?**



Andreas Vollmer, Vizepräsident, Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V.

Der BVK beschäftigt sich seit längerem intensiv mit dem Thema Digitalisierung. Herr Vollmer zeigt in seinem Beitrag auf, wie der BVK das Thema für seine Mitglieder aufbereitet, welche Hilfestellungen der Verband gibt und welche Entwicklungen er erwartet.

**15:15 Diskussion / Erfahrungsaustausch zum Vortrag**

**15:30 Ende des AMC-Meetings**