

AMC-Thementag, 17. Oktober 2017, 10:00 – 17:00 Uhr

Beratungsprozesse: Wege zu kundenorientierten Beratung

Regulatorische Vorschriften, der GDV-Verhaltenskodex und das geänderte Kundenverhalten im Zeitalter der Digitalisierung stellen die Kundenorientierung in den Fokus. Doch kundenorientiert zu beraten ist offensichtlich nach wie vor eine Herausforderung. Wie können Beratungsprozesse gestaltet werden, so dass eine kundenorientierte Beratung möglich wird?

Agenda

10.00 Uhr Begrüßung, Vorstellung der Teilnehmer, Abfrage der Erwartungshaltungen

Dr. Frank Kersten, AMC

10.30 Uhr Standards für die Finanzberatung: Vorteile und Herausforderungen



Dr. Klaus Möller, Geschäftsführer DEFINO Institut für Finanznorm

Standardisierung von Prozessen schafft Kundenvertrauen und ist gleichzeitig Voraussetzung für Prozessoptimierung und -digitalisierung. Dr. Möller stellt die Arbeit bei der Entwicklung von DIN-Normen und -Spezifikationen vor und zeigt an praktischen Beispielen, welche Vorteile und auch Herausforderungen sich beim Einsatz von Beratungsstandards im Vertrieb ergeben.

11.30 Uhr Pause

11.45 Uhr Vom Produktverkauf zur kundenorientierten Beratung



Dr. Wolfgang Kuckertz, Vorstand, Going Public! Akademie für Finanzberatung AG

Im Zuge der Digitalisierung ist die Kundenorientierung neu entdeckt worden. Nur wer kundenorientiert handelt, wird Erfolg haben, so lautet das Credo. Im Vertrieb ist davon jedoch häufig wenig festzustellen: Die Kundenorientierung im Rahmen der hybriden Kundenberatung ist derzeit noch eine Herausforderung. Zu häufig werden noch Produkte verkauft, als dass das Kundenbedürfnis umfassend analysiert wird. Welche Herausforderungen ergeben sich im Unternehmen und im Vertrieb, um hier ein Umdenken zu bewirken?

12.45 Uhr Gemeinsames Mittagessen

14.00 Uhr Management der Beratungsqualität



Torben Tietz, Partner, MSR Insight

Welchen Einfluss hat die Beratungsqualität auf den Abschluss? Wie kann Beratungsqualität gemessen werden? Und welche Steuerungsinstrumente und Unterstützungsmaßnahmen gibt es? Herr Tietz beschreibt ein methodisches Vorgehen zum Management der Beratungsqualität und wie mit den resultierenden Erkenntnissen Prozesse in Marketing und Vertrieb optimiert werden können.

15.00 Uhr Pause

15.15 Uhr Auf dem Prüfstand: Vertriebserfolge durch den Einsatz von Beratungsstandards



Frank Mäkelburg, Leiter Vertriebstraining, VPV

Die VPV forciert den Einsatz von DEFINO zur standardisierten Analyse von Privathaushalten. Herr Mäkelburg, selber zertifizierter DEFINO-Berater, stellt vor, welche Erfahrungen bei der VPV gemacht wurden: Wie werden Vermittler für diesen Ansatz gewonnen, welche organisatorischen Rahmenbedingungen wurden geschaffen, wie sind die Erfolge?

16:15 Uhr Diskussion und Erfahrungsaustausch

17.00 Uhr Ende der Veranstaltung

Referenten und Moderation:



Dr. Klaus Möller, Jahrgang 1956. Studium der Klassischen Philologie, Geschichte und Politischen Wissenschaften. Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl und Persönlicher Referent des Rektors der Universität Mannheim sowie wiss. Referent und Regierungsrat im Kultusministerium Baden-Württemberg. Ab 1990 bis 2004 bei MLP: Berater, Geschäftsstellenleiter, Leiter Aus- und Weiterbildung (Aufbau der MLP Corporate University mit eigenem internationalem MBA-Studiengang), Leiter Kommunikation, Geschäftsführer verschiedener Tochtergesellschaften und schließlich Personalchef. Seit 2005 Gesellschafter-Geschäftsführer value consult. value events gmbh. 2005 bis Februar 2009 Berater der ERGO-Töchter in Polen und der Türkei, in Polen auch Vorstand. Seit Juli 2011 Geschäftsführer und Gesellschafter der DEFINO Institut für Finanznorm GmbH.



Dr. Wolfgang Kuckertz ist Vorstand der GOING PUBLIC! Akademie für Finanzberatung AG, (www.going-public.edu) und Geschäftsführer der GOING PUBLIC! Dr. Kriebel Beratungsrechner GmbH. Er ist seit 1990 als Bildungsexperte in der Finanz- und Versicherungsbranche aktiv. Die GOING PUBLIC! Begleitet und unterstützt Banken, Versicherungen und Finanzvertriebe in der Personalentwicklung und in der Implementierung ganzheitlicher Beratungsprozesse.



Torben Tietz, Jahrgang 1974, Partner bei MSR Consulting. Torben Tietz berät schwerpunktmäßig Finanzdienstleister - insbesondere Rechtsschutzversicherer, Krankenversicherer und Bausparkassen - sowie Industrieunternehmen mit B2B-Kundenbeziehungen. Das Augenmerk liegt jeweils auf Marktforschungsthemen. Thematischer Fokus der Projekte: Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, Prozessoptimierung und Controlling aus Kundensicht, Internes und externes Benchmarking, u.a. KUBUS, Produktmarktforschung für Dienstleister, Online-Marktforschungsmethoden, Qualitative Marktforschungsmethoden. Bevor Herr Tietz 2002 zu MSR Consulting kam, studierte er Betriebswirtschaft in Deutschland, England und Japan und war freiberuflicher Mitarbeiter bei verschiedenen Marktforschungsunternehmen in Deutschland und England.



Frank Mäkelburg, Leiter Vertriebstrainings, VPV Versicherungen, kennt und betreibt die Entwicklung, Aus- und Weiterbildung im Versicherungsvertrieb in allen nur denkbaren Facetten. So verantwortete er nicht nur die Ausbildung der Exklusivvermittler bei der Nürnberger sowie aktuell die Aus- und Weiterbildung im Makler- und Exklusivvertrieb der VPV Versicherungen, sondern ist darüber hinaus auch seit vielen Jahren ehrenamtlich als IHK-Prüfer im Bereich der Versicherungen und neuerdings auch der Finanzanlagen sowie als Trainer z.B. bei der Deutschen Versicherungs- und der Deutschen MaklerAkademie tätig. Frank Mäkelburg ist zudem Referent auf zahlreichen Foren und Konferenzen.



Dr. Frank Kersten, Dipl.-Kfm., Jahrgang 1964. Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster mit den Schwerpunkten Organisation/EDV und Statistik. Promotion am Institut für Wirtschaftsinformatik der WWU Münster. Seit 1996 für den AMC tätig, seit August 2010 Geschäftsführender Gesellschafter der AMC Finanzmarkt GmbH. Hier ist er verantwortlich für die zweimal jährlich stattfindenden AMC-Meetings, initiierte 2008 das Forum Maklerversicherer und betreut den AMC-Arbeitskreis Dialogmarketing.

Aufgabe des **AMC-Netzwerkes** ist die Initiierung von Marketing- und Vertriebsprojekten für seine Mitglieder. Aktuell betreut die AMC Finanzmarkt GmbH über 100 Firmen mit Marketing-Dienstleistungen und Marketing-Projekten.

Kontakt: Dr. Frank Kersten, AMC Finanzmarkt GmbH, Georgstr. 5a, 60676 Köln, Tel. 0221/ 997868-10, Fax 0221/997868-20, kersten@amc-forum.de