

# Eine hochrentable Investition

## Individualcoaching: Unternehmensberatung für Agenturen

Die Abteilung für Aus- und Weiterbildung sowie Personalentwicklung des Vertriebs der VKB bietet Agenturen nun schon im dritten Jahr externe Unternehmensberatung an. Sie soll unter anderem die Abläufe und die Zusammenarbeit verbessern. Die Ergebnisse bisher sind sehr

Zeit den Ertrag messbar gesteigert. Durch deutlich mehr Kundentermine und durch neu geschaffene Freiräume für die Verkäufer der Agentur ist der Umsatz spürbar gewachsen.

Wir haben im Agenturteam zum Beispiel eine Vereinbarung über den telefonischen

Erfahrung aus anderen Großagenturen und seinem Know-how konnten wir „von den Besten“ eine Menge lernen.

**Deller:** Ein intensives Analysegespräch vorab mit dem Coach hat uns Klarheit über die Ziele gegeben, die wir mit der Agentur verfolgen wollen.



Oliver Beck



Guido Deller

gut. Die beiden Generalagenten Oliver Beck und Guido Deller, Inhaber des Versicherungsdienstes Martinsried, sprachen über ihre Erfahrungen damit.

Herr Deller, Sie haben ein Individualcoaching in Ihrer Agentur durchgeführt. Was war der Anlass dafür?

**Deller:** Unser Anliegen war, alle Prozessabläufe in unserer Agentur einmal kritisch zu durchleuchten. Wir waren uns sicher, dass es in unserem Agenturbetrieb mit acht Leuten im Innen- und Außendienst Möglichkeiten gibt, unsere Zusammenarbeit effektiver zu machen und damit den Agenturertrag zu steigern.

Herr Beck, was hat es Ihrer Agentur gebracht, dass Sie zwei Tage Ihrer Zeit „geopfert“ haben?

**Beck:** Das Ergebnis hat uns selbst ein wenig überrascht! Wir haben tatsächlich dank des Individualcoachings in kürzester

Kundenkontakt getroffen: Anlässe, bei denen immer ein Besuchstermin vereinbart wird, und die maximale Gesprächsdauer.

Was sind für Sie persönlich die spürbaren Ergebnisse aus dem Individualcoaching?

**Deller:** Wir haben deutlich mehr Zeit für den Verkauf. Durch eine klare Aufgabenverteilung und Arbeitsplatzbeschreibung wissen wir Agenturinhaber, an welcher Stelle eines Vorgangs wir ihn an unseren Innendienst übergeben können. Auch bei unseren Mitarbeitern führt die klare Beschreibung von Aufgaben und Kompetenzen zu einer größeren Motivation und damit zu einem besseren Arbeitsklima in der Agentur.

Warum glaubten Sie, dafür einen Coach zu benötigen?

**Beck:** Ein externer Fachmann ist nicht betriebsblind und blickt unbefangen auf „Selbstverständlichkeiten“. Von seiner

Wie wurden Ihre Mitarbeiter in den Coachingprozess eingebunden?

**Beck:** In ausführlichen Gesprächen mit den Mitarbeitern wurde jeder einzelne Arbeitsplatz durchleuchtet. Dabei wurden Doppelarbeiten, unklare Verantwortlichkeiten und zeitraubende Abläufe von einem Schreibtisch zum nächsten identifiziert.

Wie sehen Ihre Mitarbeiter die Ergebnisse des Individualcoachings?

**Deller:** Sehr positiv, denn jeder kann jetzt innerhalb seines Verantwortungsbereichs frei gestalten und entscheiden.

Auch das dreiwöchentliche Agenturmeeting kommt bei allen sehr gut an. Die Themen werden konkret vorbereitet und die Ergebnisse im Protokoll festgehalten. Insgesamt kann man sagen, dass sich bei allen ein echtes Gemeinschaftsgefühl entwickelt hat.

Wann lohnt sich ein Individualcoaching? Welcher Agentur können Sie es empfehlen?

**Beck:** Das Individualcoaching ist eine hochrentable Investition. Die Kosten haben sich in kürzester Zeit amortisiert. Ich empfehle es jedem Agenturinhaber, der auf den Ertrag seiner Agentur schaut.

— Die Fragen stellte Thomas Schmid.