

R+V verschickt Päckchen und will Makler mit Grillgewürzen scharfmachen

Eine Werbeaktion der besonderen Art hat sich die R+V einfallen lassen. Ist denn schon Weihnachten? Päckchen - wie man sie eigentlich zur Weihnachtszeit kennt - kommen von der R+V im Hochsommer an. „Mit feinen Zutaten zum Erfolg“ ist die Botschaft der R+V.

„Was haben der Vertrieb und das Grillen gemeinsam? Man braucht für beides den richtigen Pfiff, um wirklich gute Ergebnisse zu erzielen. Probieren Sie beim nächsten Barbecue doch mal die leckeren [...] Grill-Zutaten, die wir Ihnen heute als kleine Ergänzung zu Ihren Erfolgsrezepten widmen. Guten Appetit!“, so das Anschreiben des Vertriebsdirektors Dietmar Schöne.

„Geschrieben“ wird außerdem von „... noch effizienter zu unterstützen, Servicekonzept optimiert, Zusammenarbeit einfacher und [...] effektiver gestalten und noch besser [...] auf das Tagesgeschäft reagieren“.

Das sind in der Tat Aussagen, die unter die Haut gehen und wie ein schönes Märchen klingen.

Passen diese Aussagen aber auch zur Realität? In einer weiteren Päckchenbeilage mit der Überschrift „Ihr persönlicher Ansprechpartner“ wird außerdem von Verlässlichkeit und Schnelligkeit geschrieben.

Wenn ein Makler dann aber in einem aktuellen Fall für einen Bestandskunden der R+V ein Umstellungsangebot zur Betriebshaftpflicht-Versicherung anfordert, weil sich die Tätigkeitsbeschreibung des Betriebes verändert hat und innerhalb von fast drei Wochen keine Antwort möglich ist, handelt es sich dann noch um Schnelligkeit? Ein Vorgang, zu dem keine Vorversichereranfrage gehalten werden muss und der R+V eigentlich alle Daten vorliegen, kann nicht innerhalb von über zwei Wochen bearbeitet werden? Der Kunde ist unzufrieden und der Makler hat das Risiko, einen Mandanten zu verlieren. Da helfen dann leider auch keine Grillgewürze mehr. Selbst eine Erinnerung brachte noch kein Ergebnis. Den "richtigen Pfiff" kann man hier nicht erkennen. Schnelligkeit wird von Versicherern zum Glück unterschiedlich definiert.

Außerdem wird tagtäglich in den Medien von Haftungsfällen berichtet, die einen Makler treffen können. Wenn sich dann die Bearbeitung einer Vertragsumstellung oder einer Erweiterung über Wochen hinzieht, dann lebt der Makler auch mit Grillgewürzen nicht ruhiger.

Eine derart „vollmundige“ Werbeaktion passt leider nicht zu den Erfahrungen, die – zumindest teilweise – gemacht werden. Positive Erfahrungen - ohne aufwendige Werbepäckchen - kommen besser an.

Und kein Makler wird die Grill-Zutaten der R+V bei einem Barbecue genießen können, wenn er sich mit Haftungsproblemen auseinandersetzen muss oder einen Mandanten verloren hat.

Eine Nachfrage bei der R+V ergab, dass es eine Überarbeitung der Betreuungsstruktur und damit verbunden neue Ansprechpartner für einige Makler gibt. "Wir haben nur jenen kleinen prozentualen Anteil unserer Makler angeschrieben, für die diese neue Betreuungsstruktur gilt", so der Pressesprecher der R+V Frank Senger.

Max Schreiber

max.schreiber@assekuranz-info-portal.de

