

## Zufriedene Partner ein wichtiger Indikator nachhaltiger Qualität

**Wenn man sich ein Bild von einem Unternehmen machen möchte, kommt man nicht Kennzahlen vorbei. Die Interpretation wird einem dann alleine überlassen. Größe, Wachstum, Umsatzsteigerung... - alles gute und wichtige Informationen, die man aus den Zahlen ableiten kann.**

Wer sich nun aber als Versicherungsmakler für einen Maklerdienstleister – ganz egal ob Pool oder Verbund – entscheiden möchte, wird bald feststellen, dass die üblichen Zahlen mehr dem Unternehmen selbst helfen, festzustellen, „ob der Laden läuft“ oder nicht. Darüber, wie die Erfahrungen anderer Kollegen mit einem Unternehmen sind und darauf, was einen erwarten könnte, sagen diese Zahlen nichts. Man kommt daher in aller Regel also nicht darum herum, eigene Erfahrungen zu sammeln.

Auch für das Unternehmen selbst lässt sich aus besseren Zahlen nur indirekt ableiten, wie zufrieden die Partner mit der eigenen Arbeit, dem gebotenen Gesamtangebot sind. Bei der VEMA eG haben wir dies bereits vor vielen Jahren erkannt. Wir befragen unsere Partner daher jedes Jahr, wie sie die verschiedenen Bereiche unseres Angebots und die Zusammenarbeit beurteilen. Nur so kann man tragfähige Meinungen gespiegelt bekommen, die nicht nur auf den Ansichten einzelner beruhen. Nur so kann man nachjustieren, wenn es nötig ist. Nur so kann man Impulse aus der Praxis der Kollegen sammeln und sich bzw. das eigene Angebot zielgerichtet weiterentwickeln. Uns ist die jährliche Umfrage sehr wichtig.

### **2017 haben wir einen sehr guten Job gemacht!**

An unserer diesjährigen Umfrage beteiligten sich wieder erfreulich viele unserer Kollegen.

Ganze 1.392 Teilnehmer aus unseren 2.724 Partnerfirmen (Stand November 2017) nahmen sich trotz der hektischen Kfz-Saison die Zeit, um auf unsere Fragen zu antworten. Dies zeugt von der hohen Verbundenheit und dem Interesse unserer Partner an der VEMA eG. Das sehr gute Gesamtergebnis von 1,66 (Vorjahr 1,71) überraschte uns dann positiv.

87 % der Teilnehmer schätzen die Bedeutung der VEMA eG für den eigenen Maklerbetrieb als hoch oder sehr hoch ein. Weitere 10 % gaben an, dass die Bedeutung steigen wird. Auch bei der Bereitschaft, VEMA weiterzuempfehlen, kommen wir auf stattliche 97 %. Das sind Zahlen, die für sich selbst sprechen dürften.

Uns wurde bestätigt, dass wir 2017 einen sehr guten Job gemacht haben – mit vielen neuen technischen Diensten, Partnern und Mitarbeitern. Dafür möchten wir uns bei den Kollegen und unseren Mitarbeitern bedanken. Es ist ein gutes Gefühl, die Bedürfnisse der Partner zu verstehen. Unser Leitsatz „Von Maklern für Makler“ ist unser wichtigster Erfolgsfaktor. Wir sind die Maklergenossenschaft in Deutschland. Nicht inhabergeführt von einzelnen Personen. Bei uns sind die Makler, die uns nutzen, selbst die Eigentümer ihrer VEMA eG.

### **Diese Bereiche galt es zu bewerten**

Noch mehr Aussagekraft hat natürlich ein Blick auf die einzelnen Bereiche, zu denen wir um ein Feedback baten:

**Gesamtqualität der angebotenen Versicherungsprodukte (Konzepte): 1,59 (Vorjahr 1,64)**

Hier wurden vor allem unsere selbstentwickelten Deckungskonzepte in den privaten und gewerblichen Kompositparten wieder mit viel Lob bedacht. Auch im kommenden Jahr werden wir diese weiterentwickeln und an Sonderlösungen für unsere Kollegen arbeiten.

#### **VEMAextranet und technische Leistungen 1,65 (Vorjahr 1,66)**

Technische Angebote, die unseren Kollegen auch wirklich helfen, waren seit jeher eine unserer Kernkompetenzen. Dabei ist es uns weniger wichtig, für jeden neuen Trend schnell etwas aus dem Boden zu stampfen. Wir orientieren uns an der Arbeitspraxis im Maklerbüro, damit sich Prozesse beschleunigen und verschlanken lassen. So erreichen wir einen maximalen Nutzen für die Gesamtheit der Mitarbeiter unserer Partnerfirmen.

#### **Tagungs-, Schulungs- und Weiterbildungsangebot 1,67 (Vorjahr 1,70)**

Unsere Akademie in Karlsruhe hat sich in den vergangenen Jahren zum wichtigsten Weiterbildungspartner der uns angeschlossenen Makler entwickelt. Mit einem gesunden Mix aus Webinaren und Workshops berücksichtigen wir die Vorlieben unserer Partner. Mit unseren neuen Fortbildungsangeboten (z. B. dem VEMA-Vorsorgeberater oder unserem Nachfolger-Programm „Fit für Führung“) gehen wir auf individuelleren Weiterbildungsbedarf ein. Als führendes Weiterbildungsinstitut für Versicherungsmakler zählten wir (mit Stand 7.12.2017) 45.276 Teilnehmer im Jahr 2017.

#### **Unterstützung in der Unternehmensführung 1,87 (Vorjahr 1,96)**

Wir strebten schon immer eine ganzheitliche Hilfestellung für unsere Makler an. Daher bieten wir auch bereits seit Jahren Unterstützung in der Unternehmensführung. Neben Informationen (z. B. Datenschutz und Geldwäsche) und Leitfäden geht dies hin bis zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. In einer neuen Seminarreihe bringen wir die Inhalte unserer 19 Erfolgsfaktoren einem immer größer werdenden Publikum nahe. Das durchweg positive Feedback zeugt von der hohen Qualität unserer Inhalte.

#### **Zuverlässigkeit und Kompetenz der VEMA-Geschäftsführung 1,63 (Vorjahr 1,65)**

In der heutigen Zeit ist es extrem wichtig, sich auf einen Geschäftspartner verlassen zu können. Getroffene Aussagen dürfen nicht nur gut klingen, sondern müssen immer auch fundiert sein und mit vorher geprüfter Machbarkeit unterlegt sein. Nur so kann man darauf bauen, dass Worten auch Taten folgen werden. Transparenz durch regelmäßige Informationen an unsere Partner und Genossen ist uns selbstverständlich.

#### **Zuverlässigkeit und Kompetenz der VEMA-Mitarbeiter 1,57 (Vorjahr 1,63)**

Zu guter Letzt unser wichtigstes Kapital: unsere Mitarbeiter. 2017 konnten wir wieder eine große Zahl neuer Kollegen gewinnen. Nicht nur in unserer IT, sondern auch im Vertrieb, unserem Maklerservice und dem Produktmanagement – also den Teams, die häufigen direkten Kontakt mit unseren Maklern haben. Hier gelang es uns, den Anteil der Mitarbeiter mit eigenen Erfahrungen in Maklerbetrieben weiter auszubauen, was man positiv bemerkte. Man spricht halt eine Sprache. Dass Sie bei uns in den genannten Themengebieten mit Personen sprechen, die eine Versicherungsausbildung genossen haben, war und bleibt für uns selbstverständlich. Neue Kollegen konnten schnell integriert und eingearbeitet werden. Hier funktioniert unsere Belegschaft als Einheit, die sich gegenseitig unterstützt. So blieben mögliche

„Startschwierigkeiten“ weitestgehend aus. Eine ganz tolle Teamleistung!

### **Motivierte und kompetente Mitarbeiter**

Der Erfolg eines Unternehmens wird immer direkt von seinen Mitarbeitern abhängig sein. Wenn Mitarbeiter nicht (mehr) motiviert sind und für ihr Unternehmen brennen, werden sie dies bewusst oder unbewusst immer wieder an die Partner transportieren. Sie können dann die besten Produkte und die beste Technik haben und trotzdem möchte niemand gerne mit ihnen zusammenarbeiten. Damit uns das nicht passiert, befragen wir unsere Mitarbeiter jedes Jahr, ob alles in Ordnung ist. Wie empfindet man die Arbeitsplatzausstattung, den Informationsfluss, die Möglichkeiten zur Weiterbildung...? So sammeln wir eine Tendenz für nötige Investitionen und Veränderungen. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen können zudem persönliche Anliegen eingebracht werden. Trotz des Personalzuwachses und interner Umstrukturierungen konnten wir auch dieses Jahr wieder ein sehr hohes Maß an Mitarbeiterzufriedenheit verzeichnen. Nahezu jeder würde die VEMA eG als Arbeitgeber weiterempfehlen. Die gute Stimmung im Team wird auf unserem Kununu-Profil und der Umfrage eines großen Beratungsnetzwerks, die im vergangenen Jahr durchgeführt wurde, bestätigt. Dort erreichten wir überdurchschnittlich gute Werte. In vielen Bereichen absolute Spitzenwerte. Wir wissen, dass dies in einer Zeit, in der sich Fachkräfte fast schon aussuchen können, wo sie arbeiten möchten, nicht selbstverständlich ist. Wir danken unseren Mitarbeitern ganz herzlich dafür, dass wir gemeinsam dafür sorgen können, der gute Maklerdienstleister zu bleiben, der wir für unsere Partner dauerhaft sein wollen.

### **Pressekontakt:**

Eva Malcher  
Telefon: 0921-990936-613  
Fax: 0921-990936-609  
E-Mail: [eva.malcher@vema-eg.de](mailto:eva.malcher@vema-eg.de)

### **Unternehmen**

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G  
Unterkonnersreuth 29  
95500 Heinrichsreuth

Internet: [www.vema-eg.de](http://www.vema-eg.de)

### **Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G**

Die VEMA eG ist ein genossenschaftlicher Zusammenschluss von 2.562 mittelständigen Versicherungsmaklerbetrieben mit mehr als 15.000 beschäftigten Personen.