

Durchblick

Vertrauen ist die wichtigste Währung

Die Finanzkrise hat viele Unternehmen nicht nur reales, sondern auch immaterielles Kapital gekostet: das Vertrauen ihrer Kunden und Anleger. Der Vertrauensindex für Kreditinstitute und Versicherungswirtschaft hat im Oktober neue Tiefststände gesehen. Was tun? Warten, bis sich die Wogen wieder geglättet haben - oder jetzt handeln? Dafür spricht, dass einzelne Unternehmen deutlich bessere Werte als ihre Branche erreichen konnten. Das Schlüsselwort heißt Kommunikation: Finanzdienstleister, die aktiv informieren, genießen ein signifikant höheres Vertrauen. Vertrauen basiert auf Glaubwürdigkeit, Verlässlichkeit und Authentizität. Diese Werte lebendig und erfahrbar werden zu lassen, ist Aufgabe von Kommunikation – gerade in Krisenzeiten.

Rückblick

DKM mit neuem Besucherrekord

An zwei Messetagen zählte Veranstalter Dieter Knörner exakt 19.009 Teilnehmer in den Westfalenhallen Dortmund, 12% mehr als im Vorjahr. 397 Aussteller suchten den Kontakt mit Vermittlern und Branchenkollegen. Von Krise war nicht viel zu spüren. Alle Beteiligten schienen darauf bedacht, „business as usual“ zu betreiben. Nur die Stände der Investmentgesellschaften schienen weniger gut besucht als im Vorjahr. Insgesamt hiess die Botschaft aber eher: weiter so! Fortsetzung folgt auf der nächsten DKM vom 27. - 29. Oktober 2009.

Überblick

123 Serviceargumente

Das war eine kreative Fleißarbeit: nicht weniger als 123 Argumente für Serviceleistungen haben Professor Ott und seine Studenten von der Berufsakademie Heidenheim zusammengetragen und auf der Website <http://www.ba-heidenheim.de/service> veröffentlicht. Dieser Katalog hat gleich mehrere Funktionen: Er ist Argumentationshilfe für Vermittler, die ihre Leistungen transparent machen wollen, Checkliste und Anregung für neue Services sowie Formulierungshilfe für den öffentlichen Auftritt in Broschüren, auf der Firmenhomepage oder in Pressemitteilungen. Diese kostenlosen Argumente hätte sich mancher Berater teuer bezahlen lassen. Danke, Professor Ott!

Einblick

Neuer Maklerverband gegründet

Das Beste aus zwei Verbänden zusammenbringen – das haben sich Hans-Ludger Sandkühler vom Institut der Versicherungsmakler (ivm) und Hartmut Göbel, Verband Verbraucherorientierter Versicherungs- und Finanzmakler (VVF) vorgenommen. Beide Verbände schließen sich zum neuen BMVF zusammen. Rund 400 mittelständische Makler werden in dem neuen Verband zum Start im Januar 2009 vertreten sein. 150 sollen im Lauf des Jahres hinzukommen. Weiterbildung, Information, rechtliche Beratung und Interessenvertretung der Mitglieder stehen auf der Agenda.

Ausblick

Was kommt?

Abgeltungssteuer, Basistarif und Gesundheitsfonds, Erbschaftsteuerreform – man muss kein Prophet sein, um diese Änderungen vorauszusagen. Wie der Markt sie aufnehmen wird, ist eine andere Frage. Wie lange bleibt die Finanzkrise und wann wird die Rezession durchschritten sein? Welchen Produkten werden die Kunden als erstes wieder Vertrauen entgegenbringen? Können ethische und ökologische Finanzprodukte die Lücke schließen? Wie steht es um die Zukunftschancen der Fondsgebundenen Versicherung? Zählen „langweilige“ konventionelle Versicherungen wieder etwas? Und wie behaupten sich die verschiedenen Vertriebswege in diesem rauen Umfeld? Ende 2008 gibt es mehr Fragen als Antworten. Höchste Zeit also, an den Antworten zu arbeiten.