

# Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit den Select Typen

Ansätze zur wirksamen Gestaltung von Entscheidungsprozessen bei allen Kundenkontakten

*Ein Handbuch für Marketing, Produktentwicklung, Vertrieb und Service*

Angebot, März 2020

Dr. Oliver Gaedeke & Christoph Müller



# Menschen entscheiden NICHT nach rationalen Überlegungen, sondern entlang von Heuristiken (Faustregeln)

## Entscheidertypologie im privaten Versicherungsmarkt

### Eigenständige



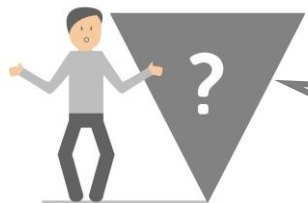
*„Wo finde ich das günstigste Angebot im Markt, um möglichst viel Geld bzw. Kosten zu sparen?“*

### Partner



*„Ist mein Vermittler bereit, sich für mich ins Zeug zu legen und eine partnerschaftliche Beziehung einzugehen?“*

### Vorsichtige



*„Wie kann ich sicher gehen, dass ich nicht über den Tisch gezogen werde?“*

### Optimierer



*„Was springt für mich dabei heraus?“*

# Im Versicherungsmarkt lassen sich vier unterschiedliche Hauptmotive und damit verbundene Heuristiken beim Versicherungsabschluss identifizieren

## Entscheidertypologie im Versicherungsmarkt: Kernmotiv

### Eigenständige

- Vertrauen nur ihrer eigenen Suche und Beurteilung von Versicherungsangeboten
- Mit hohem Entscheidungsaufwand finden sie für sich eine günstige Lösung, die alle für sie relevanten Risiken abdeckt
- Der Erfolg bei der Suche und das Sparen am Beitrag machen ihnen so sehr Spaß, dass sie manchmal auch vorschnell eine Kaufentscheidung treffen

### Vorsichtige

- Vermeiden das Thema Versicherungen am liebsten und werden selbst fast nie aktiv
- Beratung durch einen Vermittler ist ein akzeptables Übel, um Fehler bei Versicherungen zu vermeiden
- Haben ein gutes Gefühl bei der goldenen Mitte: nicht zu viel und nicht zu wenig, nicht zu teuer und nicht zu billig
- Denken länger über Seriosität und tatsächlichen Bedarf bei Versicherungsangeboten nach
- Werden bei zu viel Informationen schnell misstrauisch und ziehen sich dann zurück

### Partner

- Führen intensive Beziehung mit dem Vermittler
- Bündeln Verträge auf eine starke Marke
- Möchten beste Absicherung für sich und proaktiven Service vom Vermittler und Versicherer
- Zahlen für hohe Qualität und Zusatzservice gerne mehr
- Folgen den Empfehlungen des Vermittlers

### Optimierer

- Halten die Fäden lieber selbst in der Hand; überprüfen Versicherungen regelmäßig
- Gehen nicht unvorbereitet in Beratungsgespräche und verhandeln um Rabatte
- Erwarten einen individuellen Zuschnitt bei Leistungen und Service
- Orientieren sich an ihrer Peergroup und entscheiden spontan, wenn sie besondere Vorteile für sich erkennen
- Möchten absolut nicht übervorteilt werden, lieber übervorteilen sie den Versicherer

# Die Select Typen erklären das Such- und Entscheidungsverhalten von Versicherungskunden um ein Vielfaches besser als Alter, Einkommen oder andere allgemeinen Merkmalen

Marktbearbeitung mit den Select Typen

## Fragen, die im Handbuch beantwortet werden.

- Welche Typen nehmen Werbung überhaupt wahr?
- Wie lassen sich die Select Typen am besten für neue Angebote ansprechen?
- Welche Informations- und Beratungsorte kommen für die Select Typen in Frage und werden genutzt?
- Welchen Absicherungswunsch haben die unterschiedlichen Select Typen?
- Was sind die wirksamen Kaufverstärker für die Select Typen?
- Mit welchem Service und Kundenmanagement lassen sich die Select Typen am stärksten für Weiterempfehlungen und für Cross-Selling motivieren?
- Wie ertragreich können die Select Typen sein?



# Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit Select Typen

## Gliederung des Handbuches

| # | Kapitel                                      |
|---|--|
| 1 | Steckbriefe zur Persona und Customer Journey |
| 2 | Entwicklung der Entscheidertypologie         |
| 3 | Lebenswelten                                 |
| 4 | Ansprache                                    |
| 5 | Absicherungswunsch                           |
| 6 | Beratung und Versicherungsabschluss          |
| 7 | Serviceerwartungen                           |
| 8 | Praktischer Einsatz der Select Typen         |
| 9 | Über Sirius Campus                           |

Anschaulicher Bericht mit strategischen Hinweisen und kommentierten Auswertungen auf rund 80 Seite

# Bestellung des Handbuches „Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit den Select Typen“

Bitte als Scan / PDF an [info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de)

Mit dem Ankreuzen bestelle ich verbindlich die folgende Ergebnislieferung der oben genannten Untersuchung.

## Angebot für Kunden

Voraussetzung: Bezug des Kundenmonitor Assekuranz Highlights „Entscheidertypen im Versicherungsmarkt“

Handbuch „Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit den Select Typen“

3.500 €

## Angebot für Neukunden

Bisher kein Bezug des Kundenmonitor Assekuranz Highlights „Entscheidertypen im Versicherungsmarkt“

Handbuch „Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit den Select Typen“

5.900 €

## Individuelles Angebot

Für alle Kunden

Handbuch „Erfolgreiche Kundenberatung und -betreuung mit den Select Typen“  
**und**  
Beratungsworkshop für spezifische Fragestellungen inkl. Handout von Zusatzanalysen und Empfehlungen (3-4h)

7.900 €



Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf der folgenden Seite.

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| Name, Vorname:        | E-Mail:       |
| Abteilung / Position: | Tel.:         |
| Unternehmen:          | Datum:        |
| Straße, Nr.:          | Unterschrift: |
| PLZ Ort:              | Stempel:      |

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt. und Reisekosten für Präsentationen / Workshops

# Angebotsbedingungen für Marktuntersuchung der Sirius Campus

## Angebotsbedingungen

Die Preise für die vorgestellte Untersuchung beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörigen Bedingungen. Änderungen der Leistungen erfordern eine textliche Vertragsanpassung inkl. angepasster Leistungsbeschreibung und angepasstem Investitionsumfang für den Auftraggeber. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer und Reisekosten für Präsentationen / Workshops.

Die Rechte am konzeptionellen und methodischen Vorgehen inkl. spezifischer Analysekonzepte und Nutzung existierender Kunden-, Berater- oder Vermittlertypen liegen und verbleiben unbefristet bei der Sirius Campus GmbH.

Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen für Gewährleistungen im Rahmen der projektbezogenen Leistungen für Beratung und Forschung. Die Sirius Campus GmbH haftet nicht für die Umsetzung von Handlungsempfehlungen durch den Auftraggeber für wirtschaftliche oder andere Zwecke des Unternehmens und möglicher Folgeschäden.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung fällig. Abzüge oder Skonti werden nicht gewährt.

Diese Untersuchung sowie alle einzelnen Untersuchungsergebnisse sind und bleiben Eigentum der Sirius Campus GmbH.

Beziehen der Untersuchung ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Ergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

- Einzelne Ergebnisse aus dem Bericht dürfen ohne Rücksprache mit Sirius Campus den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.

Veröffentlichungen in der Presse sind nicht ohne Zustimmung durch Sirius Campus möglich.

# Unsere Campus Philosophie für Ihren Erfolg

## Über Sirius Campus

- Neugierig, innovativ und anpackend. Mit dieser Haltung führt das Sirius Campus Team Kundenprojekte und Studien durch. Wir sind erst dann zufrieden, wenn Sie sich selbst sagen: Wow, jetzt sind wir es einmal, die einen disruptiven Sprung nach vorne machen können.
  - In dynamischen Märkten ist der unvoreingenommene Blick, der neue Schnitt und die ungewohnte Perspektive unerlässlich, um blinde Flecken auszuleuchten und verstecktes Potenzial zu heben.
  - Nur mit fundierten Methoden lassen sich aus vielen Ideen diejenige herausfiltern, die den größten Erfolg liefert: Erst eine praxisbewährte und erfolgreiche Idee ist eine wahre Innovation.
  - Mit einer Übersetzung in praktische Anpacks bieten wir unseren Kunden die Chance, die innovative Kraft unserer Handlungsempfehlungen in die Organisation zu tragen und hiervon schnell zu profitieren.
- Campus Philosophie garantiert Ihnen die Verwendung aktuellster Theoriekonzepte und Erkenntnisse zum Konsumentenverhalten und ihre praktische Umsetzung für den Unternehmenserfolg.
  - Der Einsatz der richtigen psychologischen Verhaltensmodelle ist bei der Gestaltung von Kaufprozessen insbesondere für Digitalkontakte ein Muss.
  - Mit Behavioral Insurance Konzepten lassen sich auch scheinbar irrationale Kundenentscheidungen für Anfragen, Kauf, Weiterempfehlung oder Kündigung sicherer vorhersagen.
  - Durch unsere innovativen Verfahren der Marken-, Produkt-, Price- und Entscheidungsforschung ermitteln wir valide und aussagestarke Forschungsergebnisse.



# Das Sirius Campus Team sichert Ihnen eine hochwertige Projektarbeit mit den aktuellsten Beratungsansätzen zu

## Über Sirius Campus

- Aktualität: Sirius Campus Projekte werden auf Basis aktuellster Erkenntnisse der psychologischen Entscheidungs- und Verhaltensforschung und neuester Beratungs- und Forschungsmethoden mit Relevanz für Ihre Fragestellung durchgeführt.
- Projektorganisation: Die Projektteams bei Sirius Campus setzen sich aus erfahrenen Projektleiter und ausgewählten Projektmitarbeitern mit besonderen Spezialisierungen zusammen.
- Qualitätsmanagement: Vier-Augen-Prinzip bei Programmierungen, Datensatzkontrollen, Datenanalysen, Berichtlegungen und in allen weiteren Projektschritten sowie internes Challenging für Interpretation und Handlungsempfehlungen sind die Grundpfeiler des Qualitätsmanagements in den Sirius Campus Projekten.
- Einhaltung der Standesrichtlinien und Normen: Sirius Campus verpflichtet sich den Standesregeln des Berufsverbands Deutscher Markt- und Sozialforscher (BVM) und des Arbeitskreis Deutscher Marktforscher (ADM). Sirius Campus orientiert sich streng an den Richtlinien der DIN-ISO-Norm 20252.
- Datenschutz: Sirius Campus arbeitet nach den Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes und der DSGVO.

# Ihr Projektteam / Ihre Ansprechpartner



**Christoph Müller**

Geschäftsführer

[Christoph.Mueller@siriuscampus.de](mailto:Christoph.Mueller@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 24 66 44



**Dr. Oliver Gaedeke**

Geschäftsführer

[Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de](mailto:Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de)

Direkt: +49 152 38 24 66 40



sirius  
campus

Verkaufst du noch oder gestaltest du schon den Entscheidungsprozess deiner Kunden?

Sirius Campus GmbH | Im Klapperhof 33c | 50670 Köln

[info@siriuscampus.de](mailto:info@siriuscampus.de) | +49 221 42 330 200 | [www.siriuscampus.de](http://www.siriuscampus.de)

Geschäftsführer: Christoph Müller & Dr. Oliver Gaedeke | Sitz der Gesellschaft: Köln | Handelsregister: HRB 94315 | Amtsgericht Köln