



Persönliche Beratung im Rückgang? Wie digitale Wege den Zugang zum Kunden sichern

Online-Konferenz
am Dienstag, 28. April 2026

**sirius
campus**

Liebe ManagerInnen im Marketing und Vertrieb,

persönliche Beratung ist für viele Kunden ein wichtiger, wenn nicht der wichtigste Bestandteil einer Versicherungsentscheidung – gleichzeitig werden digitale Wege selbstverständlich genutzt, um sich zu informieren, Angebote zu vergleichen oder einfache Anliegen zu klären.

Für Versicherer stellt sich damit zunehmend die Frage, welche Rolle persönliche Beratung vor dem Hintergrund zahlreicher digitaler Vertriebs- und Beratungswege künftig spielt, welche digitalen Angebote Kunden erwarten und welche sie tatsächlich nutzen.

Sirius Campus zeigt in diesem Workshop auf Basis aktueller Studienergebnisse, wie Kunden Versicherungsberatung heute nutzen und welche Anforderungen sie stellen – an Vertreter, Makler und Versicherungsunternehmen gleichermaßen.

28. April 2026 von 14:00 bis 15:30 Uhr

Persönliche Beratung im Rückgang? Wie digitale Wege den Zugang zum Kunden sichern

In der Online-Konferenz beantwortet Sirius Campus folgende Fragen:

- Welche Anforderungen haben Kunden an eine Versicherungsberatung?
- Wie groß ist der Bedarf an persönlicher Beratung und wie entwickelt sich dieser?
- Was sind die Gründe für rückläufigen / gestiegenen Beratungsbedarf?
- Welche Medien werden in der Beratung präferiert? Wie entwickeln sich alternative / digitale Beratungswege?
- Wie unterscheiden sich Vertreter-, Makler- und Direktkunden?
- Wie stehen die Kunden zum Einsatz von KI in der Beratung? Und welche Kenntnisse in Bezug auf KI liegen vor?

In der Online-Konferenz werden empirische Erkenntnisse aus dem Kundenmonitor Assekuranz Highlight „Kundenansprache und -beratung“ vorgestellt und interpretiert. Es werden nur Ergebnisse auf dem Teilbereich „Beratung“ vorgestellt – die Teilbereiche „Kundenbeziehung und Kundenansprache“ sowie „Versicherungsvertrieb durch Banken oder Sparkassen“ sind nicht Teil dieser Präsentation. Bei Interesse an weiteren Inhalten zum Thema „Beratung“ sprechen Sie uns bitte an.

Christoph Müller
Geschäftsführer

Dr. Oliver Gaedeke
Geschäftsführer

Online-Konferenz am 28. April 2026 von 14:00 bis 15:30 Uhr

Persönliche Beratung im Rückgang?

Wie digitale Wege den Zugang zum Kunden sichern

Agenda

- **Warming-Up** & Begrüßung
- **Status Quo der Versicherungsberatung**
Bedarf und Entwicklung des Bedarfs
- **Anforderungen an die Beratung**
- **Akzeptanz und Nutzung neuer Medien in der Beratung**
- **Einstellung zu KI in der Beratung**
- **Diskussion & Ausblick**



Dr. Oliver Gaedeke

Geschäftsführer

Oliver.Gaedeke@siriuscampus.de

Direkt: +49 152 38 24 66 40



Christoph Müller

Geschäftsführer

Christoph.Mueller@siriuscampus.de

Direkt: +49 152 38 24 66 44

Das Angebot richtet sich an Marketing- und Vertriebs-Experten von Versicherern.
Anmeldung per Mail an info@siriuscampus.de
(siehe Anmeldeformular auf Seite 5).

Sirius Campus behält sich vor, mögliche direkte Mitbewerber von der Teilnahme auszuschließen.

Ort: MS Teams

Die Konferenz behandelt das Thema Beratung (Kapitel 2 und 3 des Berichts), nicht die übrigen Inhalte.

Untersuchungsinhalte des Highlights „Kundenansprache und -beratung“

Kapitel 1: Kundenbeziehung und Kundenansprache	Kapitel 2: Einstellungen zu Beratung und Beratungsbedarf	Kapitel 3: Digitalisierung in der Beratung	Kapitel 4: Versicherungsvertrieb durch Banken oder Sparkassen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zufriedenheit mit dem Vermittler / der Gesellschaft ▪ Kontakthäufigkeit durch Vermittler / Versicherer ▪ Beurteilung der Kontakthäufigkeit ▪ Akzeptanz der Ansprache durch den Vermittler / Versicherer ▪ Wunsch nach Initiative des Vermittlers / der Gesellschaft ▪ Treue zum Vertreter oder zur Gesellschaft 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anforderungen an die Beratung ▪ Bedarf an persönlicher Beratung ▪ Entwicklung des persönlichen Beratungsbedarfs ▪ Gründe für rückläufigen und gestiegenen Beratungsbedarf ▪ Anforderungen an Flexibilität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstellung zu KI in der Beratung ▪ Nutzung von KI-Assistenten ▪ Nutzungshäufigkeit einzelner KI-Assistenten ▪ Akzeptanz neuer Medien in der Beratung ▪ Nutzungserfahrung neuer Medien in der Beratung ▪ Anforderung an eine Agentur-/Makler-/Versichererhomepage 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstellung zum Bankenvertrieb ▪ Für Bankenvertrieb infrage kommende Verträge ▪ Betroffenheit vom Filialsterben ▪ Bewertung des Filialsterbens ▪ Treue zum Berater oder zur Marke

Teilbericht „Beratung“



© Fotos: Canva

Infos zum vollständigen Bericht „Kundenansprache und -beratung“ finden Sie [hier](#).

Untersuchte Beratungswege – persönlich, telefonisch, digital

Die folgenden Beratungsformen sind Teil der Untersuchung

- Welche der folgenden Beratungssituationen können Sie sich für eine Beratung zum Thema Versicherungen und Finanzen vorstellen?
- Welche Formen der Versicherungsberatung haben Sie in den letzten fünf Jahren selbst genutzt?

Untersuchte Beratungswege

persönliche Beratung bei mir zu Hause

persönliche Beratung im Büro/in der Agentur des Vermittlers

persönliche Beratung an einem anderen Ort (Café, Arbeitsplatz)

telefonische Beratung bei mir zu Hause

telefonische Beratung von unterwegs über Mobiltelefon

Beratung per E-Mail

Beratung über Kurznachrichten (z. B. per SMS oder WhatsApp)

Beratung per Video-Call am PC/Laptop (z. B. über Zoom, Skype, Teams)

Beratung per Video-Call über Mobiltelefon (z. B. über WhatsApp, FaceTime, Skype, Teams)

Beratung über Chat auf der Homepage des Versicherers

Beratung über Co-Browsing (also Beratung über Telefon und gemeinsamen Zugriff auf den Internet-Bildschirm des Kunden)

Beratung im Online-Kundenportal (z. B. über Chat oder Video-Call)

Beratung über einen Chatbot der Versicherung (digitaler Dialogassistent, der mittels Texteingabe mit Ihnen kommuniziert)

Beratung über einen Voicebot der Versicherung (digitaler Dialogassistent, der mittels gesprochener Sprache mit Ihnen kommuniziert)

Beratung über einen KI-Assistenten (z. B. ChatGPT, Microsoft Copilot, Google Gemini)

Differenzierte Darstellung
nach Vertreter-, Makler-
und Direktkunden

Anmeldung zur Online-Konferenz „Persönliche Beratung im Rückgang? Wie digitale Wege den Zugang zum Kunden sichern“

Bitte als Scan an info@siriuscampus.de

Mit dem Ankreuzen bestelle ich verbindlich die Beratungsleistung (wie zuvor beschrieben)

Wähle die für euch passende Variante aus

Sirius Campus Kunden

Abonnenten des Kundenmonitor Assekuranz

0 €

Persönliche Beratung im Rückgang?

Teilnahme an der **Online-Konferenz am 28.04.** und Bereitstellung des Teilberichts „**Beratung**“ und Tabellenband

2.600 €

Kundenansprache und -beratung

Teilnahme an der **Online-Konferenz am 28.04.** und Bereitstellung des vollständigen Berichts „**Kundenansprache und -beratung**“ und Tabellenband

5.200 €



Hiermit akzeptieren wir die Angebotsbedingungen auf den folgenden Seiten.

Name:	Rechnungsadresse Unternehmen:
Abteilung / Position:	Anschrift:
Tel.:	PO#:
E-Mail:	Datum:
<i>Weitere Teilnehmer des bestellenden Unternehmens können per E-Mail zur Aufnahme in die Online-Konferenz bereitgestellt werden.</i>	Unterschrift:

Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt.

Angebotsbedingungen für Mehrbezieher-Untersuchungen

Angebotsbedingungen

Die Preise für die vorgestellte Marktuntersuchung beziehen sich nur auf die dargestellten Leistungen und dazugehörenden Bedingungen. Änderungen der Leistungen erfordern eine textliche Vertragsanpassung inkl. angepasster Leistungsbeschreibung und angepasstem Investitionsumfang für den Auftraggeber.

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.

Diese Marktuntersuchung sowie alle einzelnen Untersuchungsergebnisse sind Eigentum der Sirius Campus GmbH.

Den Beziehern ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Untersuchungsergebnisse 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 Marktuntersuchung weitergeleitet, sondern nur Auszüge oder Einzelergebnisse.

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

Entscheidungsprozesse mit Behavioral Economics optimieren und Erfolge ernten

Über Sirius Campus

Wirksame Angebote entwickeln



Kunden entschieden machen



Aufmerksamkeitsstarke Ansprache gestalten



Kauf- und Preisbereitschaft steigern



Absatz und Ertrag steigern



www.siriuscampus.de und www.select-typen.de



sirius
campus

Die Gestaltung von Entscheidungs- prozessen bietet ein überraschendes Wirkungspotenzial

Sirius Campus GmbH | Im Klapperhof 33c | 50670 Köln

info@siriuscampus.de | +49 221 42 330 200 | www.siriuscampus.de

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