

INTERVIEW DVA: Zusammenarbeit mit Verband öffentlicher Versicherer

Erfolgreicher Inhouse-Lehrgang Firmenkundenspezialist/-in (DVA) beim Verband öffentlicher Versicherer

Der Verband öffentlicher Versicherer lässt den Lehrgang als maßgefertigte, unternehmensinterne Schulungsmaßnahme von der DVA durchführen. Über Gründe und Vorteile für die Versicherer sprach Patricia Liemke, verantwortliche DVA-Produktreferentin, mit Otto Schulte, Leiter Vertrieb, Verbund, Marktservice, Verband öffentlicher Versicherer (VöV), Henning Nolte, Referent Vertrieb, Verbund, Marktservice VöV und Frank Hegemann, Absolvent Firmenkundenspezialist, Westfälische Provinzial Versicherung AG, Bezirksdirektion Siegen-Lüdenscheid (Mitgliedsunternehmen des Verbandes öffentlicher Versicherer).

Patricia Liemke (DVA): **Herr Schulte, warum führt der Verband öffentlicher Versicherer den Studiengang Firmenkundenspezialist gemeinsam mit einem externen Bildungsanbieter durch und was hat Sie an dem Lehrgangskonzept der DVA überzeugt?**

Schulte (VöV): Für die Unternehmen mittlerer Größe bietet der Verband öffentlicher Versicherer exklusiv Schulungsmöglichkeiten gemeinsam mit den Schwesternstellen des Verbands an. In diesem Fall soll besonders auf die spezifischen Belange der Unternehmen eingegangen werden. Durch den Rahmenvertrag mit der DVA besteht aber auch für einzelne, größere öffentliche Versicherer die Möglichkeit Inhouse-Seminare zu buchen. Erfolgversprechend sind die erhöhte Effizienz und der Erfahrungsaustausch innerhalb kleiner Lerngruppen.

Darüber hinaus erhalten wir über die DVA Zugang zu Referenten und Spezialisten, die mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen, auch aus anderen Unternehmen, die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter zusätzlich ergänzen.

PL (DVA): **Welche konkreten Anforderungen hatten Sie an die DVA, um die Weiterqualifizierung optimal auf die Teilnehmer Ihrer Mitgliedsunternehmen abzustimmen?**

Schulte (VöV): Die DVA ist sehr flexibel auf unsere Anregungen hinsichtlich der Seminarinhalte eingegangen. So wurden nicht nur standardisierte Vorgaben durch die Referenten umgesetzt, sondern es war die Bereitschaft da, auch auf die besonderen Belange der öffentlichen Versicherer einzugehen. Beispielsweise sind die öffentlichen Versicherungsunternehmen (öVU) als Gruppe bundesweit Marktführer in der Sparte Gebäudeversicherung. Auch der Vertriebswege-Mix aus AO-Vertrieb, Maklern und Sparkassen ist beispielhaft in der deutschen Versicherungslandschaft. Auf eben diese Besonderheiten der Sparkassen-Finanzgruppe ist die DVA mit ihren Referenten eingegangen.

PL (DVA): Der Firmenkundenspezialist qualifiziert die Teilnehmer in den Versicherungssparten Sach-, gesetzliche Haftpflicht-, Transport- sowie Technische Versicherung. Welche Vorteile sehen Sie in dieser spartenübergreifenden Spezialisierung?

Die Vertriebskooperation mit den Sparkassen ist, wie erwähnt, ein Spezifikum in der Branche. So erfordern z.B. Firmkundenberater bestimmte Unterstützung bei spezifischen Belangen. Durch spartenspezifische Qualifizierungen erlangen die Mitarbeiter im Innen- und Außendienst eine substantielle Fortbildung, die streng regelkonform und darüber hinaus auf die Belange der öVU abgestimmt ist.

PL (DVA): Herr Nolte, können Sie schon ein Resümee bzgl. der Qualifizierung für Ihre Teilnehmer ziehen?

Nolte (VöV): Wie die Rückmeldungen der Unternehmen zeigen, die ihre Mitarbeiter zu den Seminarreihen schicken, sind die vermittelten Lerninhalte für die tägliche Arbeit im Firmkundengeschäft gut und sinnvoll zu nutzen. Auf Wunsch der Schulungsleiter wird zudem eine inhaltliche Erweiterung der Seminarreihen vorbereitet. Dies betrifft aktuell die mögliche Erweiterung um ein Modul „Qualifizierung des Maklervertriebs“ sowie eine inhaltliche Ausweitung hinsichtlich Produktgestaltung in den Fachabteilungen der Unternehmen. Ebenso werden derzeit Inhalte über ein Modul „Aus- und Weiterbildung zum Vertriebspezialisten Personenversicherung“ diskutiert. Darüber hinaus sollen die Möglichkeiten eruiert werden, inwieweit eine inhaltliche Trennung der Seminarinhalte nach Vertriebswegen (Sparkassen, Ausschließlichkeit, Makler) sowie nach Innendienst- und Außendienstmitarbeitern umsetzbar ist.

PL (DVA): Welches Feedback erhalten Sie von den Teilnehmern selbst?

Nolte (VöV): Die positive Resonanz wird durch einen Feedbackbogen dokumentiert, der anonym durch die Seminarteilnehmer ausgefüllt und anschließend vom Verband öffentlicher Versicherer ausgewertet wird. Alle Teilnehmer haben bestätigt, dass sowohl die Referenten als auch die didaktisch anspruchsvoll vermittelten Inhalte, den hohen Ansprüchen gerecht werden. Gerade durch die Auswahl an Praxisbeispielen wird die Qualifizierung zum Firmkundenspezialisten in der täglichen Arbeit hervorgehoben.

Neben Kosteneinsparungen liegen die Vorteile des Seminarangebotes darüber hinaus auch im Erfahrungsaustausch innerhalb der Gruppe sowie der Abstimmung der Lerninhalte auf die besonderen Bedürfnisse der öffentlichen Versicherer.

PL (DVA): Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit der DVA als Bildungsträger und Geschäftspartner?

Nolte (VöV): Die Zusammenarbeit mit der DVA als Vertragspartner der Rahmenvereinbarung verläuft in einem offenen Austausch. Die Schulungsmaßnahmen wurden im April 2008 mit den Modulen „Sachversicherung“, „Technische Versicherungen/ Transportversicherung“ und „Haftpflichtversicherung“ begonnen. Im Herbst 2010 wird die Seminarreihe fortgesetzt. Die geplante langfristige Fortsetzung der Zusammenarbeit zeigt, dass durch ein regelmäßiges, gemeinsames Qualitätsmanagement des Verbandes mit den Seminarteilnehmern und der DVA das hohe Niveau der Schulungsinhalte gewährleistet wird.

PL (DVA): Herr Hegemann, wie bewerten Sie im Nachhinein das Ausbildungskonzept der DVA?

Hegemann: Der zu vermittelnde Unterrichtsstoff wurde von allen Referenten gut gegliedert und in Anbetracht der zur Verfügung stehenden Seminarzeit auch in der nötigen Kompaktheit vermittelt. Die Verzahnung der Inhalte zur Praxis ist allen Referenten sehr gut gelungen!

Es war deutlich spürbar, dass die Referenten nicht nur über das nötige Fachwissen verfügen, sondern dieses auch täglich in der Praxis anwenden. Es ist auch gelungen, den für den Bereich der "öffentlichen Versicherer" nötigen Bezug zum eher "geringvolumigen Standardgeschäft" herzustellen.

Die Betreuung durch die Referenten während der einzelnen Seminare war vorbildlich. Auch in den Pausenzeiten standen sie gerne mit ihrem umfassenden Erfahrungsschatz zur Verfügung, um konkrete Praxisfälle noch einmal im 4-Augen-Gespräch zu diskutieren.

PL (DVA): Konnten Sie bereits Ihr neu erworbenes Wissen in der Praxis anwenden?

Hegemann: Ich kann an dieser Stelle sicherlich für ALLE Teilnehmer sprechen, wenn ich sage dass die Seminarinhalte, in der breiten Masse, tägliche Praxis eines Firmenkundenspezialisten darstellen und somit definitiv auch Anwendung finden.

PL (DVA): Vielen Dank für das Gespräch.

Weitere Fachinformationen:

Stephanie Greil
Deutsche Versicherungsakademie (DVA) GmbH
Arabellastraße 29
81925 München
Telefon 089 455547-722
Telefax 089 455547-710
E-Mail: stephanie.greil@versicherungsakademie.de

Patricia Liemke
Deutsche Versicherungsakademie (DVA) GmbH
Arabellastraße 29
81925 München
Telefon 089 455547-711
Telefax 089 455547-710
E-Mail: patricia.liemke@versicherungsakademie.de