

Frauen brauchen für ihre Karriere auch Vorbilder!

Nadine Senter ist Geprüfte Versicherungsfachwirtin. Sie hat in ihrer Aus- und Fortbildung berufliche Erfahrungen im Innen- und Außendienst von Versicherungen gesammelt und sich bewusst für eine Tätigkeit in einer Versicherungsagentur entschieden. Als Führungskraft im Vertrieb möchte sie später die Generalagentur ihres Vaters übernehmen.

MIT DEM FACHWIRT IN DIE GENERALAGENTUR

Frau Senter, Sie sind in der Zurich-Generalagentur Ihres Vaters in Köln tätig. Können Sie uns kurz Ihren Weg in die Versicherungsbranche und Ihren Bildungsgang schildern?

Nach dem Abitur habe ich zunächst für ein Jahr die Handelsschule besucht, weil ich mich beruflich breiter orientieren wollte. Dann bin ich aber doch dem Vorbild meines Vaters gefolgt und in die Versicherungsbranche gegangen. Ich begann bei Gerling eine Ausbildung zur Versicherungskauffrau und im Jahr 2004 habe ich dann beim BWV in Köln die Fortbildung zur Versicherungsfachwirtin abgeschlossen.

Das Vertrauen der Kunden ist das wichtigste Kapital einer Agentur. Ich lerne gerade intensiv die Kunden der Agentur meines Vaters kennen.

2007 wechselte ich zur Zurich Versicherung und bin in die Agentur meines Vaters eingetreten. Ich möchte die Agentur später übernehmen. Da ist es wichtig, dass man rechtzeitig die Kunden kennenlernt und ein Vertrauensverhältnis aufbaut, das für eine erfolgreiche Agenturarbeit unerlässlich ist.

Die Zurich hat mir dann die Möglichkeit geboten, ein berufsbegleitendes Studium im Bereich Finanzdienstleistungen zu absolvieren, das ich demnächst mit einer Bachelor-Arbeit abschließen werde. Im Studium standen neben klassischen BWL-Themen auch Fächer wie Verkaufspsychologie oder Agenturmanagement auf der Agenda.

Ich weiß, dass seit 2009 auch die Fortbildung zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen die Möglichkeit bietet, im Bereich „Betriebliche Kernprozesse“ den Schwerpunkt „Vertriebsmanagement“ zu wählen. Ich hatte damals noch nicht die Option, mich in meiner Fortbildung auf diesen Bereich zu spezialisieren.

Die Versicherungswirtschaft bietet Karrieremöglichkeiten im Innen- und Außendienst. Aus welchen Gründen haben Sie sich für eine Tätigkeit im Vertrieb entschieden?

Ich habe während meiner Ausbildung zur Versicherungskauffrau beide Bereiche kennengelernt, den Innen- und den Außendienst. Das war auch sehr sinnvoll. Beschäftigte im Innen- und Außendienst müssen wissen, wie ihr Gegenüber arbeitet, damit sie erfolgreich zusammenwirken können. Eine Acht-Stunden-Tätigkeit im Büro hat mich aber auf Dauer nicht gereizt. Ich habe mich deshalb für den Außendienst entschieden.

Mich reizt der Wechsel zwischen der Büroarbeit und Beratungsterminen, die ich auch außer Haus wahrnehme.

Eine Tätigkeit im Versicherungsvertrieb gilt in weiten Kreisen der Öffentlichkeit nicht als besonders attraktiv. Potenzielle Interessenten befürchten unter anderem, dass sie als Vermittler ständig unter einem hohen Verkaufsdruck stehen, wenn sie vorwiegend provisionsabhängig bezahlt werden. Sie streben deshalb lieber eine Tätigkeit mit einem festen Gehalt an. Wie sehen Sie das?

Zunächst: Die Beobachtung ist richtig. Das Gehalt eines Mitarbeiters im Versicherungsaußendienst besteht vorwiegend aus variablen Bestandteilen. Es gibt aber nicht nur Abschlussprovisionen, sondern auch Bestandsprovisionen, die für die Pflege von langfristigen Kundenbeziehungen gezahlt werden.

Der Schlüssel für eine gesicherte Existenz im Versicherungsvertrieb sind stabile und langfristige Kundenbeziehungen.

Und hier sehe ich auch den Schlüssel für eine auf Dauer erfolgreiche Arbeit im Versicherungsvertrieb. Wer seine Kunden über Jahre betreut, ihnen bei Versicherungsfällen mit Rat und Tat zur Seite steht und bei Anfragen auch mal von einem Produkt abrät, das nicht voll zu den Bedürfnissen des Kunden passt, gewinnt ein Vertrauen, das sich langfristig auch finanziell auszahlt.

Bei der Betreuung der Kunden trennt sich im Versicherungsvertrieb auch sehr schnell die Spreu vom Weizen. Vermittler, die ausschließlich auf den schnellen Abschluss setzen, werden nie langfristige Kundenbeziehungen aufbauen können.

FRAUEN IM INNEN- UND AUSSENDIENST

Aktuelle Statistiken zeigen, dass im Innendienst 55 % der Beschäftigten Frauen sind. Im angestellten Außendienst ist der Anteil mit 21 % dagegen deutlich geringer. Wo sollte die Branche Ihrer Meinung nach ansetzen, um auch mehr Frauen für den Außendienst zu gewinnen.

Ein wichtiger Punkt ist für mich in diesem Zusammenhang die Akzeptanz von Frauen im Außendienst zu erhöhen. Meiner Einschätzung nach gibt es zum Beispiel immer noch Personalverantwortliche, die bei der Besetzung von Vertriebspositionen vorwiegend männliche Kandidaten im Blick haben. Dabei ist allein die fachliche und persönliche Eignung für den Erfolg im Vermittlerberuf ausschlaggebend.

Das Bild vom Versicherungsvertrieb in der Öffentlichkeit ist ebenfalls noch vorwiegend männlich geprägt. Vermittler sind in den Medien oft seriöse Herren in dunklen Anzügen mit Aktenkoffer. Vielleicht streben auch deshalb insgesamt weniger Frauen als Männer eine Tätigkeit im Vertrieb an.

Wir brauchen auch in den Medien ein neues Bild vom Vertrieb, das weibliche Vorbilder zeigt.

Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist für viele Frauen ein wichtiges Thema. Welche Chancen haben Ihrer Meinung nach Frauen im Versicherungsvertrieb, ihren Wunsch nach Karriere und Familie zu verwirklichen?

Unterstützung bekommen junge Mütter im Agenturbereich nach meiner Erfahrung insbesondere in Generationsunternehmen, in denen – wie in meinem Fall – mehrere Generationen zusammenarbeiten. Generell gesehen bietet natürlich gerade eine Agenturtätigkeit mit dem Wechsel von Büroarbeit und Kundenterminen insgesamt viele zeitliche Gestaltungsspielräume.

Für diese Tätigkeit brauchen Mütter allerdings andere Formen der Unterstützungen als Frauen im Büro. Hier kann ich mir vorstellen, dass Pools mit Kollegen eingerichtet werden, die eine Mutter gerade in der ersten Zeit nach der Geburt bei der Arbeit im Agenturbüro entlasten können.

Junge Frauen haben in Agenturen viele Möglichkeiten, Familie und Beruf unter einen Hut zu bringen.

KARRIERECHANCEN VON FRAUEN IM VERSICHERUNGSVERTRIEB

Gibt es nach Ihrer Erfahrung geschlechterspezifisches Verhalten im Vertrieb? Beraten und verkaufen Frauen anders als Männer?

Das lässt sich schwer sagen. Ich pflege sowohl zu weiblichen als auch zu männlichen Kollegen gute Kontakte, bei den Kundengesprächen bin ich aber nicht dabei. Allgemein hört man, dass Frauen mehr Empathie im Verkaufsgespräch zeigen, während Männer bessere Netzwerker sein sollen. Sie nutzen also stärker ihre Kontakte, um neue Kunden zu gewinnen. Viele Anforderungen im Versicherungsvertrieb sind aber, wie ich denke, geschlechtsneutral. Möchte man die Karriere von Frauen im Vertrieb fördern, sind meiner Meinung nach vor allem Vorbilder gefragt, die zum Nachahmen ermutigen.

Frauen haben im Vertrieb die gleichen Chancen wie Männer. Es sollte aber mehr Vorbilder geben, die zum Nachahmen ermutigen.

EINE VORAUSSETZUNG FÜR DIE KARRIERE IN DER ASSEKURANZ

Wenn Sie auf den Beginn Ihrer eigenen beruflichen Tätigkeit zurückblicken: Welche in der Fachwirt-Fortbildung erworbenen Qualifikationen waren für Sie besonders wichtig? Und: Welche Bedeutung hat „der Fachwirt“ für Ihre jetzige Position?

Der Fachwirtabschluss ist heute die Voraussetzung für eine Karriere in der Assekuranz. Und er bietet eine gute fachliche Grundlage für den Vertrieb, der an der Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen immer verantwortungsvollere Aufgaben übernimmt. Ich selbst habe mich in meiner Fachwirt-Fortbildung auf die Sparte Lebensversicherung spezialisiert. Diese Qualifikation ist auch wichtig, wenn ich z.B. mit Fachabteilungen im Innendienst Anfragen zu speziellen Risiken abzuklären habe.

Die Anforderungen im Außendienst steigen. Eine Qualifikation wie der Fachwirt ist auch eine gute Grundlage für die Kommunikation mit den Fachabteilungen der Versicherer.

Sie haben die Fortbildung zur Versicherungsfachwirtin vor einigen Jahren abgeschlossen. Dennoch die Frage: Gibt es noch Kontakte aus dieser Zeit? Haben Sie auch nach Abschluss der Fortbildung einen fachlichen Austausch gepflegt?

Die Fachwirt-Fortbildung war für mich eine interessante Zeit, in der ich durch die Berichte von Kursteilnehmern viele interessante Einblicke in die Arbeitswelt anderer Unternehmen erhalten habe. Manchmal treffe ich noch ehemalige Kursteilnehmer auf Veranstaltungen. Dann nutzen wir die Gelegenheit auch zu einem kurzen fachlichen Austausch. Direkte telefonische Kontakte sind nach den Jahren, in denen sich viele Kursteilnehmer weiter verändert haben, eher selten geworden.

Die meisten Kontakte laufen heute über soziale Netzwerke wie Facebook und Xing.

In meinem Bachelor-Studiengang pflegen wir unsere Kontakte vorwiegend über die neuen sozialen Netzwerke. Facebook und Xing bieten hier einige Möglichkeiten.

FÜHRUNGSKRAFT IN DER VERSICHERUNGSAGENTUR

Sie haben derzeit eine verantwortungsvolle Position im Vertrieb. Gibt es noch weitere Karriereziele oder auch Berufsfelder, in denen Sie tätig werden möchten?

Wie ich schon zu Anfang gesagt habe, bereite ich mich langfristig auf die Übernahme der väterlichen Agentur vor. Ich kann mir in diesem Zusammenhang gut vorstellen, in der Agentur auch in der Aus- und Weiterbildung des Personals tätig zu werden. Hier würde ich dann auf die Qualifikationen zurückgreifen, die ich nach dem Fachwirt-Abschluss mit der praktischen Ausbildereignungsprüfung erworben habe.

Ich freue mich auf neue Herausforderungen in der Aus- und Weiterbildung.

Frau Senter, wir danken Ihnen für dieses Interview!

Juli 2014