

Mehr Wert



Die Versicherungsagentur
Echt. Sicher. Sein.
Steiermark

Die Zeitung für mehr als
1.300 Versicherungsagenturen



Wer echte Freunde hat, muss flexibel sein.

Kundenbeziehungsmanagement impliziert Planung, Einteilung und das genaue Abwägen von Zeit im Vorhinein. Laut Arno Pirstinger, erfolgreicher Versicherungsagent seit 20 Jahren, ist Kundenkontakt allerdings eine Frage der Situation. Für ihn ist Flexibilität – also die Fähigkeit, genau dann für den Kunden da zu sein, wenn er einen wirklich dringend braucht – der Schlüssel zum Erfolg. Und das lässt sich nie im Voraus planen.



Liebe Leserin, lieber Leser,

auch wenn die Zeichen auf Verbesserung stehen, kommt man nicht darum herum, sich einzugestehen, dass uns Corona noch weit in das Jahr 2021 hinein bewegen wird. Ich verwende an dieser Stelle den Begriff „bewegen“ bewusst, denn die Pandemie belastet uns nicht nur. Es ist eine glasklare Erkenntnis aus den vergangenen Monaten, dass das Virus durchaus auch einen Lehr-Effekt auf unsere Branche hatte. Wie so oft in der Geschichte wurden wir von widrigen Umständen dazu gezwungen, uns anzupassen und aus neuen Situationen zu lernen und besser zu werden.

Man denke nur an den „Digitalisierungsschub“, den Corona bewirkte. Neue Mittel und Wege, die uns auch in der Zeit danach von großem Nutzen sein werden, fanden so breitflächig wie noch nie zuvor Verwendung. Die intensivere Nutzung der Telekommunikation ist nur ein Beispiel für diese Entwicklung. Wir haben durch Corona gelernt, neue Technologien so zu nutzen, dass sie uns auch in Zukunft Zeit, Aufwand und damit Ungemach ersparen werden – eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

Anstelle zu lamentieren, konzentrieren wir uns auf das neu Gelernte und freuen uns auf eine „verbesserte Zukunft“!

Ihr

KommR Karlheinz Hödl
Obmann der Steirischen
Versicherungsagenturen

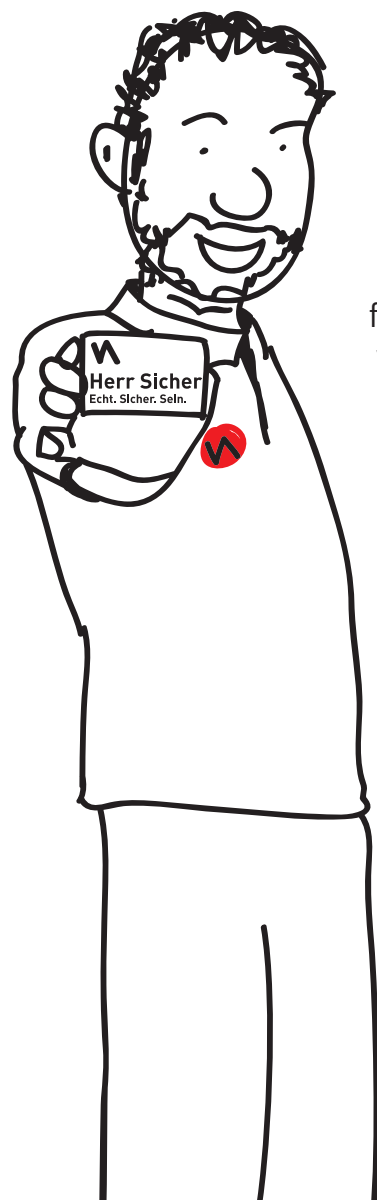


Arno Pirstinger
Agenturleiter
Allianz Agentur,
Frohnleiten

Arno Pirstinger betreibt seit 20 Jahren seine Versicherungsagentur in Frohnleiten. Seit 12 Jahren darf er das Qualitätsprädikat „Triple-A“ für sich beanspruchen. Der 43-jährige Versicherungsexperte blickt auf eine lange Karriere zurück, die geprägt ist von stetigem Wachstum und Erfolg. Inwiefern der relativ neue Begriff „Kundenkontaktmanagement“ mit seinem Karriereweg zu tun hat, beschreibt er wie folgt:

„Kundenkontakt ist das Allerwichtigste im Alltag eines Versicherers. Nur kann ich aus Erfahrung sagen, dass damit nicht ein im vorhinein durchgeplanter Terminkalender gemeint ist, sondern eigentlich das genaue Gegenteil!“ Es sei von vorrangiger Bedeutung, flexibel und situationsbezogen auf die Kunden zuzugehen. Aktiv – aber nicht mit der Brechstange – sondern in aufmerksamer Reaktion auf die Bedürfnisse der Leute. „Als Versicherungsagent soll man für seine Kunden da sein, wenn Probleme auftauchen und nicht nur bei der Vertragsabhandlung!“, ist Pirstinger überzeugt. „Nur lassen sich Situationen, in denen der Kunde einen wirklich dringend braucht, nicht planen“, setzt er fort. „Das ist auch der Grund, warum ich nie weiß, wann ich nach Hause komme. Manchmal passiert schlicht und ergreifend wenig – manchmal ‚brennt der Hut‘ mehrmals am Tag. Und genau dann muss man für den Kunden da sein.“

Selbstverständlich möchte man Geld verdienen. Selbstverständlich möchte man ein gutes Auslangen mit seiner Versicherung haben. In erster Linie soll man aber Dienstleister für die Leute sein! „Wenn die Menschen das merken, kommen sie auch von ganz allein“, sagt Arno Pirstinger. „Da braucht es sinnvolle aktive, auf jeden Fall aber keine aggressive Akquise.“



Unterm Strich ist der Begriff Kundenkontaktmanagement für Arno Pirstinger eher missverständlich, stellt er doch die genaue Planung – das Management von Zeit – in den Mittelpunkt. In Wahrheit ist es laut Arno Pirstinger aber genau das Gegenteil, nämlich die unplanbare, situationsbedingte Flexibilität im Kalender, die zum Erfolg führt. „Auch wenn man dabei den Schadenfall über den Vertragsabschluss setzt.“

Arno Pirstinger ist jederzeit per E-Mail

arno.pirstinger@allianz.at

oder unter

www.allianz.at/de_AT/beratung/frohnleiten.html
zu erreichen.

Was Triple-A-Agenturen so besonders macht

Nur die hochwertigsten Vorbild-Agenturen haben die Möglichkeit, ihr Unternehmen mit dem Prädikat AAA auszeichnen zu lassen.

Das Prädikat „Triple-A“ ist für Betriebe in der Versicherungsbranche nicht grundlos schwer zu erreichen. Wie in der Finanzwelt zeugt es von höchster Zuverlässigkeit, bestem Service und Qualität auf ultimativem Niveau.

Mindestens fünf Jahre muss ein Unternehmen bestehen, das Geschäftslokal nach außen hin klar und deutlich erkennbar und großräumig sein. Das schafft Vertrauen und ein hohes Maß an Komfort für die Kunden. Sollten während einer Vertragsabwicklung Wartezeiten entstehen, wirken große Räume gemütlich und sie bieten Platz für etwaige Aktivitäten zwischendurch.

Eine übersichtlich gestaltete Website ist nicht nur hübsch anzusehen – sie hilft den Kunden auch dabei, Zeit und Nerven zu sparen. Sichtbar präsentierte Kontaktdaten, Öffnungszeiten und eine Zusammenfassung des Service-Angebots machen es möglich, bequem von zu Hause aus oder von unterwegs zu planen. Die akkurate und



rasche Beantwortung von Fragen bewirkt eine hohe Kundenzufriedenheit. Die Vorzüge einer der Auftragslage angepassten Mitarbeiterzahl liegen auf der Hand: zügigere Abwicklung von Geschäften, präzisere Handhabung derselben und die Möglichkeit, im Haus mehrere Augenpaare auf komplexe Sachlagen werfen zu können. Kurzum: gesteigerte Qualität des Service.

Dass die gewerblichen Vorschriften sowie die Leitphilosophie der Versicherungsagenten in einer Triple-A-Agentur genauestens eingehalten werden, davon ist auszugehen. Die Transparenz, welche jene Vorgaben und Werte auch für die Kunden sichtbar macht, aber ist es, die Sicherheit verleiht. Wiederum: intern sowie extern. Das heißt: Bekennt sich eine Agentur offen zu allen Regeln und Verhaltenskodizes des Gesetzgebers und der Branche, ist ein reibungsloser interner Ablauf gewährleistet. Außerdem haben die Kunden die Sicherheit von höchster Transparenz und bester Betreuung. Das schafft gegenseitiges Vertrauen und eine fruchtbare Basis für erfolgreiche Geschäfte.

Gemeinsam können wir Echt. Sicher. Sein.

Sicherheit ist ein menschliches Grundbedürfnis und gerade in der Versicherungsbranche nimmt dieses Gefühl einen immens hohen Stellenwert ein.

In der Natur entsteht Sicherheit durch die Bildung von Gruppen, denn gemeinsam ist man stark. Nicht viel anders verhält es sich in der Welt der Versicherungen. Die rund 10.000 Unternehmen, die das Bundesgremium der Versicherungsagenten der Wirtschaftskammer Österreichs vertritt, bilden ein dichtes Netzwerk zum Informations- und Know-how-Austausch und Unterstützung in vielen Belangen. Das schafft Sicherheit und damit Vertrauen. Extern, wo schon die gemeinsame Marke „Echt. Sicher. Sein“ ein starkes Auftreten garantiert, und intern, wo dem Kunden ein „an einem Strang Ziehen“ signalisiert wird.

Auf der Hand liegen die Vorteile einer Dachmarke neben einer einheitlichen Informationspolitik außerdem im einheitlichen Auftritt – Wiedererkennung – und auch in der Erleichterung administrativer Prozesse. Man denke nur an Übersiedlungssituationen, vielleicht sogar über die Grenzen eines Bundeslandes hinaus und die damit üblicherweise verbundenen Komplikationen. Einheitliche Strukturen verschaffen hier klare Vorteile für Dienstleister sowie für Kunden. Ein Vorteil der Dachmarke, die den

Komfort im Geschäftsleben merklich erhöht. Die Werte der Versicherungsagentur – Kompetenz, Verlässlichkeit, Vertrauen und Sympathie – stellen den Kunden gegenüber eine Garantie dar. Und zwar eine Garantie, die von vielen gleichgesinnten Dienstleistern mit gleichem Qualitätsanspruch getragen wird. Das ist ein Versprechen, bei dem sich jeder Versicherungssuchende mit seinem sensiblen Anliegen echt sicher sein kann. Mehr als 10.000 Mal!

Praktische Vorteile der Dachmarke auf einen Blick:

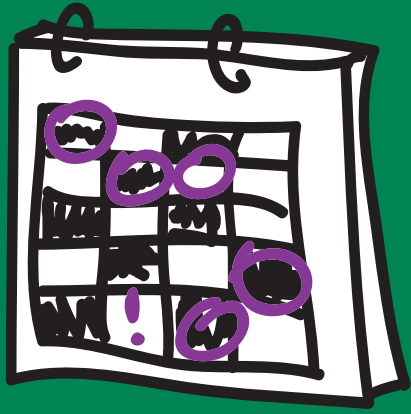
Website echtsichersein.at

- Termine aller Veranstaltungen (IDD-konform)
- Österreichkarte (Hinweis auf die Agentur in der Nähe)
- Social Media-Plattformen Präsenz
- Regelmäßiger Newsletter
- Professionelle Medienarbeit
- Mitgliedszeichen (mit GISA-Nummer)

Webshop shop.echtsichersein.at

- Individuelle echtsichersein-Website
- Geschäftspapierausstattung
- Werbemittel
- Kundenpräsentate

Termine 2021



WIFI-SEMINARE

In Kooperation mit der Fachgruppe Versicherungsagenten, anrechenbare IDD-Stunden jeweils 7,5 Stunden für Modul 1

- **4.10.2021, 8 bis 17 Uhr**
Berufsethik & Beschwerdemanagement
Mag. Manuel Golda | Unternehmensberater &
Mag. (FH) Thomas Pfummerl | Führungskräfte-
und Verkaufstrainer
- **29.10.2021, 8 bis 17 Uhr**
Unternehmens- und Insolvenzrecht
Mag. Manuela Weinrauch | WKO Steiermark,
Regionalstelle Südoststeiermark
- **9.11.2021, 8 bis 17 Uhr**
Richtig Kosten ermitteln und abdecken
Mag. Hans Ederer | Gesellschaft für Betriebsberatung
und Betriebsorganisation KG
- **11.11.2021, 8 bis 17 Uhr**
Arbeitsrecht
MMag. Georg Königsberger | Rechtsservice der
WKO Steiermark
- **18.11.2021, 8 bis 17 Uhr**
Handelsvertreterrecht
Dr. Anton Cuber | Rechtsanwalt
- **24.11.2021, 14 bis 22 Uhr**
Steuerrecht
Thomas Michelitsch, BA, MA | Finanzamt Graz-Stadt

Infos & Anmeldung: info@stmk.wifi.at

Normalpreis: € 350,- | reduzierter Preis für Versicherungsagenten: € 100,-

FH JOANNEUM

Anrechenbare IDD-Stunden jeweils 5 Stunden für Modul 2

- **24.6.2021, 13 bis 19 Uhr**
Feuer-, Sturm- und Leitungswasserversicherung
Ing. Robert Hofer, BA | Spezialist Leistung Sachversicherung,
Grazer Wechselseitige Versicherung AG
Normalpreis: € 170,- | reduzierter Preis für Versicherungsagenten: € 136,-

Infos & Anmeldung: finance-academy@fh-joanneum.at

LANDESGREMIUM DER VERSICHERUNGSAGENTEN

Seminare von ao. Univ.-Prof. Eva Palten

Anrechenbare IDD-Stunden: 6 Stunden für Modul 1

- **24.6.2021, 9 bis 17 Uhr**
„Ende mit Schrecken...?“
- **12.10.2021, 9 bis 17 Uhr**
„Nicht erst aus Schaden klug werden!“

Infos & Anmeldung: lana.ottenbacher@wkstmk.at

Für Mitglieder des Landesgremiums der Versicherungsagenten sind diese Seminare kostenlos.

Kongress in der Seifenfabrik

Am 8. Oktober 2021 findet in der Grazer Seifenfabrik der Kongress der steirischen Versicherungsagenturen statt.



Eröffnet vom Obmann der steirischen Versicherungsagenturen KommR Karlheinz Hödl umfasst die Veranstaltung ein reichhaltiges Programm. Im Zentrum steht selbstverständlich ihr Bildungsauftrag. So werden sich Vorträge von Bundesgremialobmann Horst Grandits, Thomas Michelitsch und Stephan Novotny eindringlich mit den Themenkreisen Rechte und Pflichten der Agentur, Steuerrecht und Datenschutz befassen. Im weiteren Verlauf der Veranstaltung werden Triple-A Preisverleihungen, diverse Auszeichnungen sowie Firmenjubiläen zelebriert.

Zur Unterhaltung darf man sich auf Kabarettisten Clemens Maria Schreiner freuen. Auch für die gewohnte musikalische Umrahmung und das leibliche Wohl wird gesorgt. Nach der Veranstaltung können sich unter <https://www.meine-weiterbildung.at/> registrierte Seminarteilnehmer ihr Zertifikat für die Weiterbildung (für IDD anrechenbar) von ebendieser Web-Adresse downloaden.

Nova NoVA

Mit 1. Juli 2021 tritt die neue NoVA oder Normverbrauchsabgabe in Kraft.

Im Rahmen der in Regierungskreisen schon vorangekündigten Ökologisierung dieser Abgabe wird ab 1. 7. 2021 der Kreis der steuerbaren Kraftfahrzeuge auf Klein-Lkw beziehungsweise Kastenwägen ausgeweitet. Die Abwicklung bestimmter NoVA-Befreiungen wird vereinfacht. Steuerfrei werden alle Kfz, die aufgrund ihres Antriebs keine CO₂-Emissionen aufweisen. Unabhängig von deren Antriebsart. Weitere Details zur neuen NoVA finden Sie auf www.wko.at

Ein praktisches Werkzeug



Im vergangenen Winter hat die Versicherungsagentur – das größte Netzwerk aus Versicherungsunternehmen Österreichs – das neue Berufsbildbuch „Der Erfolgsweg“ herausgegeben.

Verteilt an jedes neue Mitglied der Versicherungsagenturen, beinhaltet das Werk nützliche Leitfäden zur Abwicklung der alltäglichen Geschäfte in der Versicherungsbranche. Rechtsgrundlagen und Novitäten finden sich dabei in einem Online-Anhang, der auf www.echtsichersein.at jederzeit topaktuell einsehbar ist.

Vergessen Sie nicht darauf, dieses praktische Werkzeug zu nutzen, daraus zu lernen und Ihren Alltag dadurch noch produktiver zu gestalten! Es zeichnet schließlich echt sicher einen bewährten Weg zum Erfolg.

Medieninhaber, Herausgeber, Verleger: Landesgremium der Versicherungsagenten, Wirtschaftskammer Steiermark Körblergasse 111-113, 8010 Graz, Österreich | Fon: +43 316 601 585 | Fax: +43 316 601 9290
www.versicherung-steiermark.at | Idee, Konzeption und Artwork: Kommhaus, www.kommhaus.com
Fotos: Landesgremium der Versicherungsagenten, Fischer, Pirstinger | Illustrationen: Anna Schoiswohl
Druck: Medienfabrik Graz | Vorbehaltlich Irrtümer, Änderungen und Druckfehler. Genderhinweis: Wir legen großen Wert auf geschlechtliche Gleichberechtigung. Aufgrund der Lesbarkeit der Texte wird bei Bedarf nur eine Geschlechtsform gewählt. Dies impliziert keine Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts.