



chen. Dies führte die Teilnehmer in die Handelskammer Hamburg und in die Tanzenden Türme.

Den Abend verbrachte man gemeinsam im Hofen-Klub Hamburg, indem man dort am 1. Hamburger Börsengespräch teilnahm, das der Vorstand der Hamburger Versicherungs Börse nutzte, um die neuesten Entwicklungen zur Idee der digitalen Börse vorzustellen.

PLATTFORM AO – EIN FORUM DES VGA IM HAUSE DER SIGNAL IDUNA IN DORTMUND

Quasi bis auf den letzten Platz besetzt war das Plenum bei der diesjährigen Veranstaltung „Plattform AO - Ein Forum des VGA“. Das zeigt, dass Themen und Referenten der zweiten Auflage dieser Veranstaltung, welche am 27.11.2019 im Hause der SIGNAL IDUNA in Dortmund stattgefunden hat, wieder voll gezogen haben! Geplant wird das Format von **Martin Söhne**, Bereichsdirektor der Barmenia, als Leiter der Veranstaltungsreihe, von **Axel Schwartz**, Geschäftsführer der Axel Schwartz People Management GmbH sowie von **Oliver Mathais**, Verbandsdirektor des VGA.

Bevor der Leiter der Veranstaltungsreihe, **Martin Söhne**, ins Programm überleitete, machte er deutlich, dass mit der „Plattform AO“ die Stärke und der Markenkern des VGA auf beeindruckende Weise ausgespielt wird.

Als erster Referent sprach **Nikola Samardžija**, Digital Consultant der BARMENIA, über das Thema „**Digitalisierung - praktisch umgesetzt**“. Dabei machte die 24 Jahre junge Führungskraft anhand vieler Beispiele deutlich, wie weit die Digitalisierung bereits Einzug in unser tägliches Leben gehalten hat. So sind Wecker, Zähneputzen und Kaffeezubereitung mit App-Verknüpfung nur drei Beispiele für Normalität dieser Dinge. Am Beispiel der Lambertikirche in Münster zeigte er auf, dass dort der „Spendenkasten“ am Eingang quasi ausgedient hat, da dort nun digital und bargeldlos gespendet werden kann. Dabei ist seine Definition von digital:



Martin Söhne

„Digitalisierung und Technik sind extrem wichtig. Aber am Ende zählt der Mensch!“ - Mit diesem starken Statement begrüßte **Ulrich Scheele**, Generalbevollmächtigter der SIGNAL IDUNA, die zahlreichen Veranstaltungsteilnehmer in der Dortmunder Hauptverwaltung seines Unternehmens. Dabei mahnte er: „Unsere Welt verändert sich, darauf muss man sich einstellen.“



Bernhard Weiß

D - **ran bleiben**
I - **deen**
G - **edanken**
I - **nspiration**
T - **ool**
A - **rbeit**
L - **ebenslanges lernen**



Ulrich Scheele

Zum gleichen Thema sprach anschließend **Udo Kallen**, Leiter der Außendienstorganisation der SIGNAL IDUNA. Hierbei machte er mit einigen starken Statements die Ausrichtung seines Unternehmens deutlich. „Der Vermittler ist integraler Bestandteil aller Kontaktwege“, „Unser Ziel ist die Erhöhung der Kundeninteraktionen mit den Kunden“ oder „Die gemeinsame, rollenabhängige Datensicht ist für ein bestmögliches Kundenerlebnis elementar wichtig“ waren nur einige der deutlichen Aussagen.

Nach dem Mittagessen referierte dann **Bernhard Weiß**, Regionaldirektor der ERGO Beratung und Vertrieb AG und VGA-Präsidiumsmitglied, zum Thema „**Herausforderung Generationenwechsel und Nachfolgeregelungen im Vermittlerbetrieb**“. Dabei zeigte er auf, dass es in der Branche auch nach Jahren des Abwaches immer noch eine Konsolidierung der Vermittlerzahlen gibt. Auch, dass es einen deutlichen Trend „weg von Kleinagenturen hin zu größeren Einheiten über Partnermodelle“ gibt. Hierzu mahnte **Weiß**: „Demografie und Qualitätsanspruch an Vermittler erfordern ein rechtzeitiges und strukturiertes Konzept zur Nachfolgeregelung!“



Zum Thema „**Stammkundenstrategie - ein Zukunftsmodell für den Agenturvertrieb**“ referierte im Anschluss **Claus R. Wallach**, Vertriebsdirektor der Feuersozietät Berlin, dem zweitältesten deutschen Versicherer. So merkte er an, dass er über jeden AO'ler schmunzelt, der sagt „Ich werde Makler, dann geht es mir besser.“ Drauf antwortet er regelmäßig, „uns nach ihrem Wechsel auch.“ So mahnte **Wallach**: „Bewerber sitzen nicht bei uns - sondern WIR bewerben uns bei neuen Mitarbeitern und Vertriebspartnern!“ Daher freut er sich, wenn seine Vertriebspartner dem Vertreter anderer Unternehmen bei Abwerbeversuchen sagen: „Sie versprechen mir etwas,



Claus R. Wallach

wo ich nicht weiß, ob ich es bekomme. Hier weiß ich, was ich nicht bekomme, aber ich weiß, was ich habe!“ Dabei war **Wallachs** Credo: „Menschen machen Versicherer erst gut! Seit zwanzig Jahren läuten einige medienwirksam das Totenglöckchen der AO, doch der Marktanteil bleibt recht konstant!“

So ist klar: Zufriedene Kunden haben mehr Verträge, bleiben länger, Empfehlen uns ihren Freunden und Bekannten und sind die Basis für den Erfolg von heute und morgen.



Wolfgang Fuchs

Nach einer Kaffeepause sprachen dann **Wolfgang Fuchs**, Leiter des Gothaer Service Büros Rhein-Sieg-Erft sowie **Frank Hoffman**, Abteilungsleiter Steuerung/Prokurist der Gothaer Beratung und Vertriebsservice GmbH zum Thema „**Innovative Serviceleistungen der Gothaer für ihre Agenturen**.“ Dabei merkte **Fuchs** an, dass seine Agentur, durch entsprechende von der Gothaer organisierte Services, jede Woche 73 Stunden erreichbar ist. **Hoffmann** ergänzt: „Ziel ist es, mit technischem Support dem Kunden Mehrwerte zu liefern und die Agentur zu entlasten.“



Thomas Winkenbach

Anschließend zeigt **Thomas Winkenbach**, Leiter Exklusivvertrieb der Basler Versicherungen die „**Erfolgsfaktoren der Basler in der AO**“ auf. Dabei merkte er an, dass die AO eher träge auf Veränderungen reagiert, aber mit hoher Loyalität und enger Verbindung zum Unternehmen. So war seine Feststellung, dass der Kunde zwar in der Information springt, aber nur wenig bzw. selten im Vertriebsweg.

Nach spannenden Vorträgen und interessanten Diskussionen dankte Veranstaltungsleiter **Martin Söhne** den Referenten und dem Gastgeber. Aufgrund der sehr positiven Reaktionen der Teilnehmer darf man sich schon heute auf die dritte Auflage der „Plattform AO“ in diesem Jahr freuen.

Wolfgang M. Kühn

