

# Wachstum mit Innendienst

Ohne Angestellte ist in der Realität Wachstum kaum möglich

Vor der unternehmerischen Entscheidung, Personal zu rekrutieren, sollte immer die Analyse des eigenen Unternehmens stehen. Wo steht mein Unternehmen im Vergleich zur Branche und zu vergleichbaren Maklerbetrieben? Betrachtet man in der Grafik die Kennzahl Umsatzrentabilität, so ist zu erkennen, dass Betriebe mit 100 000 bis 250 000 Euro Umsatz die rentabelsten sind.

In den nächsten Größenordnungen verschlechtert sich die Umsatzrentabilität. Das liegt vor allem an der steigenden Personalaufwandsquote. Anhand dieser Kennzahl hat der Makler die Möglichkeit, sich zu vergleichen. Liegt die Umsatzrentabilität unter dem Vergleichswert, dann ist eine Analyse angebracht. Die Kostenstruktur sollte zunächst untersucht werden. In der Folge ist es meist unabdingbar, den Umsatz zu steigern.

Beim Thema Umsatzsteigerung ist allerdings schnell die Kapazitätsgrenze eines Einzelmaklers ausgereizt. Wachstum bedeutet für ihn letztendlich die Aufgabe des Einzelmakler-Status. Er hat zwei Alternativen. Entweder investiert er und stellt eine Innendienstkraft ein, oder er weitet seine Vertriebsaktivitäten aus, indem er zusätzlich Außendienstmitarbeiter beschäftigt, sei es durch Angestellte oder Selbstständige. Der erste Schritt ist oft der Zubau eines Innendienstmitarbeiters. Neben der Investitionsplanung erfordert ein Ausbau im Bereich Innendienst auch eine Umplanung der Betriebsabläufe. Es ist zu analysieren, wer für welche Abläufe im Maklerbü-

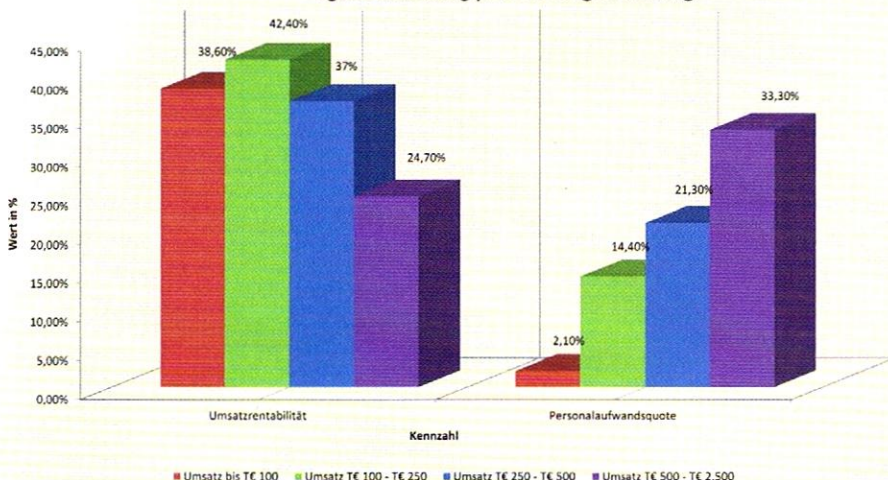
ro zuständig ist. Beim Einzelmakler ist dies relativ leicht zu beantworten. Dann stellt sich aber die Frage: Wie soll die zukünftige Struktur aussehen und wer erledigt die einzelnen Tätigkeiten und der Arbeitsabläufe ist es wichtig, diese schriftlich zu fixieren und verbindlich zu dokumentieren. Dies stellt oftmals ein Problem dar. Der Makler selbst, jahrelang an feste Verfahrenstrukturen gewöhnt, ist gefordert, sich umzustellen. Aufgaben müssen delegiert werden, Vertrauen zu den Mitarbeitern aufgebaut werden und das neue System der Büroorganisation gelebt werden.

Auch wenn ein funktionierender Innendienst vorhanden ist, kann es trotzdem empfehlenswert sein, Arbeitsprozesse zu untersuchen und neu zu definieren. Hier ist es hilfreich, den Arbeitsablauf zu untersuchen. Bewährt hat sich die Methode der „Selbstaufschreibung“ über einen Mindestzeitraum von einem Monat. Hierbei werden die Tätigkeiten des Tages erfasst und dokumentiert.

Die Aufschreibung wird ausgewertet und analysiert, um die Prozesse neu zu definieren. Daraus entstehen schriftliche Arbeitsplatzbeschreibungen für die einzelnen Mitarbeiter. Dies hat den Vorteil der „Notfallplanung“. Sollte ein Mitarbeiter für einen längeren Zeitraum ausscheiden oder das Unternehmen verlassen, kann leichter nach Ersatz gesucht werden.

Peter Brandmann, Unternehmensberater und Trainer der Deutschen Makler Akademie.

Branchenvergleichszahlen - Versicherungsmakler  
eigene Erhebung pb beratung & training



Mittelbetriebe sind oft die rentabelsten: Umsatzrentabilität bei Maklern verschiedener Größenordnung.

Quelle: Brandmann

## Bachelor-Studium für Makler

Zusammen mit der FOM Hochschule bietet die Deutsche Makler Akademie jetzt ein Bachelor-Studium an. Das Studium zum „Bachelor of Arts in Business Administration“ wird dazu mit der Vertiefungsrichtung Maklermanagement Versicherungen und Finanzen angeboten. Das nebenberufliche Studium dauert sieben Semester und kostet etwa 13 000 Euro. Es vermittelt versicherungsfachliches und betriebswirtschaftliches Wissen. Die Fachhochschule für Oekonomie & Management (FOM Hochschule) in Essen ist mit rund 19 000 Studierenden die größte private Hochschule Deutschlands. Sie wendet sich vorwiegend an Berufstätige, die sich neben ihrer betrieblichen Tätigkeit akademisch qualifizieren wollen. Sie ist in 26 Städten mit Studienorten präsent.

## Jetzt staatlich geprüft

Die Deutsche Makler Akademie ist die erste Weiterbildungseinrichtung mit einem staatlich anerkannten Studiengang für Makler- und Mehrfachagenten. Bereits zwanzig Absolventen sind mittlerweile berechtigt (nach erfolgreicher Abschlussprüfung), den Titel Staatlich Geprüfter Versicherungs- und Finanzmakler (DMA) zu führen.

## Noch mehr Experten

Ab nächstem Jahr wird es bei der Deutsche Makler Akademie einen neuen Fachbereich Bausparen & Immobilien geben. Gleichzeitig startet die DMA eine zertifizierte Ausbildung zum „Experten Immobilienfinanzierung (DMA)“. Veränderte Ansprüche an Finanzierungsmodelle und die Zinsentwicklung bestimmen die Themenschwerpunkte dieser Weiterbildung.

## Neue Seminarbroschüre

Im kommenden Jahr wird die DMA insgesamt 76 Seminare an bundesweit über 220 Terminen zur Weiterbildung für Makler und Mehrfachagenten anbieten. Das Angebot reicht von der Erst-Ausbildung über Experten-Qualifizierungen bis hin zum Studiengang „Staatlich geprüfter Versicherungs- und Finanzmakler (DMA)“. Thematisch geht es um Vertrieb, Spartenwissen (von Vorsorge bis Haftpflicht), Persönlichkeit und die Unternehmensführung im Maklerunternehmen.