

Gesprächsführung

1 EINLEITUNG

Begrüßung und Einführung:

- Persönliche, professionelle Vorstellung
- Kurze Erklärung des Gesprächszwecks

Kundenbedürfnisse verstehen:

- Fragen zum Beruf und zur Lebenssituation des Kunden
- Erfassung der finanziellen Situation und bestehender Absicherungen

2 BERATUNG

Individuelle Bedarfsanalyse:

- Grundlegende Informationen über eine Berufsunfähigkeitsversicherung
- Ermittlung des individuellen Absicherungsbedarfs

Vorstellung passender Versicherungsoptionen:

- Präsentation geeigneter Absicherungen
- Erklärung von Leistungen, Prämien

3 EINWÄNDE

Einwandbehandlung:

- Aktives Zuhören und Verständnis zeigen
- Antworten und Lösungsvorschläge anbieten

4 ABSCHLUSS

Zusammenfassung und Entscheidungsfindung:

- Wiederholung der wesentlichen Eckpunkte
- Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

Nächste Schritte und Abschluss:

- Vereinbarung weiterer Schritte (z. B. Vertragsabschluss)
- Dank und Verabschiedung

5 FOLLOW-UP

Follow-Up:

- Nachfassung per E-Mail oder Telefon (Hat alles mit dem Vertrag geklappt?)
- Angebot zur Klärung möglicher, weiterer Fragen