

Wenn mein Außendienst mehr Geld möchte, als ich zahlen kann

Dieses Problem trifft viele, insbesondere wachsende Maklerbetriebe. Da ihre durch den Außendienst zu betreuenden Kunden ja da sind und der Inhaber den Mitarbeiter „irgendwie braucht“, kommen sie in eine missliche Lage, in ein wahres Dilemma. Aus ihrer Sicht ergeben sich zwei Optionen:

- Variante 1: Ich verweigere das höhere Salär. Dann droht mein Mitarbeiter abzuwandern. Das kann ich mir nicht leisten ...
- Variante 2: Ich gebe ihm das höhere Salär. Dann wird die Beschäftigung des Mitarbeiters oft zum Nullsummenspiel, vielleicht sogar zum Minusgeschäft. Das kann ich mir auch nicht leisten ...

Was also tun? Lassen Sie mich die Antwort von einer anderen Seite her beginnen. Ein Mitarbeiter ist Teil Ihres Maklerbetriebs. Ein Mitarbeiter ist sogar ein sehr wichtiger Teil Ihres (wachsenden) Maklerbetriebs. Er sorgt dafür, dass Ihre Kunden in Ihrem Sinne und in Ihrem Qualitätsstandard betreut werden. Damit ist er wichtiger Multiplikator für die Leistungsfähigkeit Ihrer Firma, er ist quasi Aushängeschild Ihres Betriebs.

„Rundum-sorglos-Paket“ für den Mitarbeiter

Genauso wie Sie für die Kunden Ihres Betriebs bestimmte, klar definierte Leistungen bringen können (bringen sollten!), ist ein solches Leistungspaket auch in Richtung Ihres Außendienstes denkbar. Hiermit meine ich erst einmal nicht das Zahlen von Geld, sondern die Abnahme der vielfältigen Aufgaben vor und nach den Verkaufsterminen. Im Idealfall (mancher mag das nicht für möglich halten!) bieten Sie Ihrem Außendienst ein „Rundum-sorglos-Paket“. Extrem vertriebsstarke, hochprofessionell organisierte Makler erbringen zum Beispiel oft folgende Leistungen:

- Sie terminieren für Ihren Außendienstmitarbeiter, lasten ihn maximal aus.
- Sie schaffen Zugangswege zu Zielgruppen, in denen Ihr Unternehmen die Nummer eins ist.



Von Steffen Ritter

Steffen Ritter ist Geschäftsführer des IVV Institut für Versicherungsvertrieb, des Institut Ritter und Mitinitiator des Jungmakler Awards. In AssCompact behandelt er in Folge Themen, die – nicht nur, aber insbesondere – für junge Makler und Maklerinnen wichtig sind.

Alle Infos zum Jungmakler Club unter:
www.jungmakler.de/club

- Sie bereiten hochprofessionell sämtliche Verkaufsunterlagen vor.
- Sie übernehmen die komplette Nachbereitung der Verkaufstermine.
- Sie sichern eine hochprofessionelle After-Sales-Betreuung.
- Sie sichern durch Ihren Maklerbetrieb ein erstklassiges „Betreuungspaket“.

Dass Ihr Mitarbeiter ein Klima vorfindet, in dem er sich wohlfühlt, dass Sie sich als Unternehmen stetig weiterentwickeln und die Zusammenarbeit mit Ihnen spannend ist und bleibt, kommt noch obendrauf.

Das Ganze kann sich kein Mensch leisten? Das alles geht gar nicht? Auch Ihnen hat diese Aufgaben zu Beginn niemand abgenommen? Sicher richtig! Nur müssen SIE jetzt entscheiden, ob es neben dem Geld andere wertvolle und attraktive Argumente gibt, für Sie aktiv zu sein. Ob Sie ein durchschnittlicher Maklerbetrieb mit „normal hoher“ Fluktuation sein wollen oder ob Sie sich aus der Masse des Marktes klar erkennbar abheben. Ob Sie ein Leistungspaket schnüren wollen, welches Ihrem Außendienst wirklichen Nutzen bringt.

Wenn Ihr Betrieb sympathisch, aber unorganisiert, immer freundlich, aber doch etwas chaotisch läuft, wenn Ihr Unternehmen dem Mitarbeiter nichts Besonderes bietet als ein paar Kunden und einen Schreibtisch, wird dieser immer wieder neu nach mehr Geld rufen.

Wenn Sie aber ein (wirtschaftlich machbares!) Leistungspaket bereitstellen, welches Geld kostet, aber allen Seiten großen Nutzen bringt, wird Ihr Mitarbeiter verstehen, dass all das kalkuliert werden muss. Und wenn er es nicht versteht, müssen Sie es ihm immer wieder erklären.

Geben Sie Ihrem Mitarbeiter möglichst VIELE GRÜNDE JENSEITS DES GELDES! Erst dann haben Sie die Berechtigung, mit und auch durch Ihren Mitarbeiter langfristigen Ertrag zu erzielen. ■