E-TRAINING FÜR UNTERNEHMEN

IDD-E-TRAININGS

Mai 2024

pinktum.com

PINKTUM
IDD-E-Learnings

Die IDD-E-Learnings* von PINKTUM bieten speziell für Banken und Versicherungen angepassten Premium Content mit einem hohen Maß an Interaktivität.

IDD steht für Insurance Distribution Directive und ist eine Richtlinie, die seit 2018 für Banken und Versicherungen gilt. Die IDD-Richtlinie regelt unter anderem eine vorgeschriebene Weiterbildung für Personen, die in der Banken- und Versicherungsbranche vermittelnd tätig sind. Wir möchten alle Unternehmen aus der Banken- und Versicherungsbrache dabei bestmöglich und unkompliziert unterstützen. Als ein führender Anbieter für die digitale betriebliche Weiterbildung bietet PINKTUM bereits über 50 eigene E-Learnings basierend auf den IDD-Richtlinien* an.

- Über 50 interaktive E-Learnings speziell für Banken und Versicherungen angepasst
- Basierend auf IDD-Richtlinien* konzipiert und produziert
- Überzeugender Premium Content mit nachhaltigem Lerneffekt
- Authentische und realistische Spielszenen in den E-Learnings
- Regelmäßige Qualitätssicherung und Maßnahmenchecks mit externer Beratung
- Individuelle Auswahl von notwendigen IDD-E-Learnings aus der Online-Bibliothek
- Digital sowie 24/7 verfügbar
- Ohne Risiko ausprobieren – mit unserem kostenlosen Testzugang

Rechtlicher Hinweis

*Die IDD-E-Learnings von PINKTUM durchlaufen eine hohe Qualitätssicherung mit externer Beratung. Trotz einheitlicher IDD-Richtlinien gibt es leider keine staatliche Zertifizierungsstelle, die eine IDD-Konformität bestätigt. Die angebotenen IDD-Trainings von PINKTUM basieren bestmöglich auf IDD-Richtlinien und Rahmenbedingungen. PINKTUM kann jedoch nicht garantieren, dass die E-Learnings als den Richtlinien entsprechend anerkannt werden. PINKTUM kann daher keine Haftung für die IDD-Konformität übernehmen. Ansprüche, die sich auf eine fehlende Anerkennung und fehlende IDD-Konformität richten, sind ausgeschlossen.

Beste Bildung für den Vertrieb.
Die Versicherungswirtschaft 2024
gut beraten Pinktum
Zertifizierter Bildungsdienstleister

PINKTUM

kontakt@pinktum.com | +49 89 5 47 27 84 10 | pinktum.com

Einen kostenlosen Testzugang erhalten Sie hier

Inhaltsverzeichnis

Führungskompetenz

Grundlagen der Führung

In der Versicherungswirtschaft mit Lob und Anerkennung führen 5
Fluktuation aktiv senken – Zufriedene Teams für die kundenorien... 6
Bindungskräfte entfalten – Leistungsstarke Teams für die kunde... 7
Mitarbeitergespräche führen – Mitarbeitende im kundenorientierten... 8
Herausfordernde Mitarbeitergespräche – Mitarbeitende im kunde... 9
Typgerecht führen – Mitarbeitende individuell zu Leistungsstärke... 10
Konfliktmanagement für Führungskräfte – Leistungsstarke Teams... 11
Bewerbergespräche führen – Leistungsstarke Teams für die Kun... 12
Trennungsgespräche führen – Leistungsstarke Teams für die Kun... 13
Führen mit Empathie – Mitarbeitende im kundenorientierten Han... 14
Diversität und Inklusion fördern – Leistungsstarke Teams für die... 15
Feedback geben – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln... 16
Mitarbeitende zu Leistungsstärke und Kundenzentrierung mo... 17
Entscheidungen im Interesse der Kundinnen und Kunden treffen 18
Aufgaben in der Kundenberatung und -betreuung delegieren 19
Im Versicherungsunternehmen mit Kunden- und Mitarbeiterfokus in... 20

Teams führen

Fehlerkultur in Versicherungsunternehmen – Konstruktiv und kun... 21
Rollenvielfalt im Team – Gemeinsam kundenzentriert handeln 22
Phasen der Teamentwicklung – Gemeinsam kundenzentriert han... 23
Interkulturelle Kommunikation im Team – Gemeinsam kundenzen... 24
Teams entwickeln – Gemeinsam kundenzentriert handeln 25

Virtuelle / Hybride Teams führen

Kommunikation in virtuellen Teams – Gemeinsam kundenzentriert... 26
Motivation und Vertrauen in virtuellen Teams – Gemeinsam kun... 27
Mitarbeitende im Homeoffice führen und motivieren – Gemeinsam... 28
Hybride Teams erfolgreich führen – Gemeinsam kundenzentriert... 29

Führungsstile und -rollen

Change Management – Veränderungsprozesse in der Kundenber... 30
Mitarbeitende in Krisenzeiten führen – Leistungsstarke Teams für... 31
Die Führungskraft als Coach – Mitarbeitende im kundenorientierten... 32
Transformationale Führung – Mitarbeitende für kundenorientiertes... 33

Inhaltsverzeichnis

Selbstkompetenz

Sich organisieren

Zeitmanagement – Mehr Zeit für Versicherungskund:innen 34
Versicherungskundinnen und kunden aus dem Homeoffice be. 35
Produktiver und zufriedener im Job – Mehr Energie für den Kunden 36
Digitale Informationsflut meistern – Fokussiert in der Ver... 37

Sich positionieren

Nachhaltigkeit im Versicherungsunternehmen – sozial, ökonomisch... 38

Sich entwickeln

Problemlösung im Versicherungsunternehmen – Von der Analyse... 39
Künstliche Intelligenz im Versicherungswesen – Selbstsicher und... 40
Purpose in der Versicherungsbranche – Mit Sinn zum Erfolg 41
Unconscious Bias und Vorurteile abbauen – Versicherungskundin... 42

Inhaltsverzeichnis

Businesskompetenz

Verkaufen

Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Kundinnen… 43
Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Schlüs… 44
Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Kunden… 45
Effektiv mit Versicherungskundinnen und -kunden telefonieren 46
Die Bedarfe von Kundinnen und Kunden in der Versicherungs… 47
Wertschätzende Beziehungen in der Kundenberatung aufbauen 48
Die Nutzenargumentation in der Beratung von Versicherungs… 49
Einwände von Versicherungskundinnen und -kunden mit bedarfs… 50
Kundenberatungen in der Versicherungswirtschaft erfolgreich ab… 51
Kundenberatungen in der Versicherungswirtschaft erfolgreich initi… 52

Verhandeln

Online-Verhandlungen mit Versicherungskundschaft professionell… 53
Professionell und kundenorientiert verhandeln in der Ver… 54
Schwierige Verhandlungen mit Kundinnen und Kunden professionell… 55

Moderation & Präsentation

Kundenzentrierte Präsentationen vorbereiten in der Ver… 56
Souverän und kundenzentriert präsentieren in der Versicherungs… 57
Online kundenzentriert präsentieren in der Versicherungswirtschaft 58
Kundenorientierte Meetings in der Versicherungsberatung mod… 59
Online-Meetings mit Versicherungskundinnen und -kunden mod… 60

Agilität & Innovation

Lean Management in Versicherungsunternehmen – Grundlagen für… 61
Lean Management in Versicherungsunternehmen – Kundenfokus… 62
Big Data und Künstliche Intelligenz in der Versicherungswirtschaft 63
Digitalisierung verstehen und für die Kundenberatung in der Ver… 64
Agile Führung – Mitarbeitende bei Herausforderungen der moder… 65

Strategie

Customer Centricity in der Kundenberatung – Kundinnen und Kun… 66

Inhaltsverzeichnis

Kommunikations- und Interaktionskompetenz

Kommunikation

E - Trainings erfolgreich im Versicherungsunternehmen einsetze 67
Kundenorientierte Argumentation mit der Fünfsatztechnik – 68
Versicherungskundschaft überzeugend und kundenorientiert berat... 69
Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation nach Schulz... 70
Kundenorientierte Ansprache durch aktives Zuhören 71
Wertschätzend und kundenorientiert kommunizieren in der Ver... 72
So funktioniert kundenorientierte Kommunikation in der Ver... 73
Fragetechniken zur Ermittlung der Bedürfnisse von Ver... 74
Bedarfsgerechte Kommunikation mit unterschiedlichen Ver... 75

In der Versicherungswirtschaft mit Lob und Anerkennung führen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

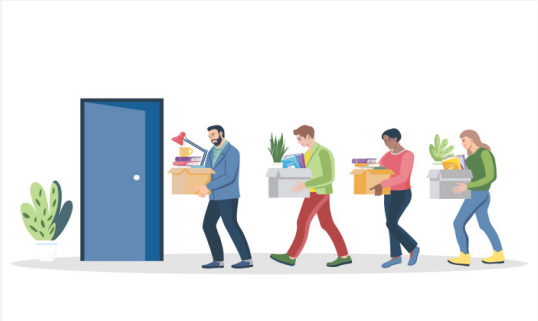
Lernziele

- Mehr Wertschätzung in den Arbeitsalltag im eigenen Versicherungsunternehmen zu integrieren
- Gegenüber Versicherungskund:innen und Angestellten eine wertschätzende Haltung einzunehmen
- Kritik wertschätzend zu kommunizieren
- Authentisch zu sein
- Sich selbst gegenüber wertschätzend zu sein

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Fluktuation aktiv senken – Zufriedene Teams für die kundenorientierte Versicherungsber-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Verstehen, welche Arten der Fluktuation es gibt und welche Gründe Mitarbeitende zum Gehen veranlassen
- Stellen sinnvoll besetzen, Mitarbeitende gut einarbeiten, ihr Wohlbefinden im Blick behalten und Warnzeichen erkennen, um eine hohe Qualität der Beratung von Versicherungskund:innen durch ein zufriedenes, leistungsbereites Team sicherstellen zu
- Anreize für Mitarbeitende im Versicherungsunternehmen kennen und entsprechende Leistungen bieten
- Mitarbeitende im Sinne einer langfristig gewinnbringenden, kundenorientierten Arbeitsatmosphäre individuell fördern und motivieren
- Dem Arbeiten Sinn geben sowie die Vision und Mission des Versicherungsunternehmens vorleben und mitgestalten lassen
- Mitarbeitende angemessen verabschieden und die Weichen für ein mögliches Wiedersehen stellen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Bindungskräfte entfalten – Leistungsstarke Teams für die kundenorientierte Ver-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die wirtschaftliche, strategische und menschliche Notwendigkeit von Kohäsion in der Versicherungsbranche verstehen
- Die zentrale Rolle von Führungskompetenz für die Mitarbeiterbindung im Versicherungsunternehmen anerkennen
- Herausstellen, worauf es den Mitarbeitenden ankommt, damit sie sich gebunden fühlen und dadurch eine hohe Qualität der Kundenberatung leisten können
- Den Mitarbeitenden den Stolz auf die Ergebnisse der eigenen Beratungsarbeit ermöglichen sowie Karriereperspektiven sichern, die im Sinne der Mitarbeitenden als auch der Kund:innen sind
- Im eigenen Team einen wertschätzenden Umgang sowie ehrliches Lob und Anerkennung etablieren
- Eine gemeinsame kundenzentrierte Unternehmensvision formulieren und in die Menschen in Ihrem Versicherungsunternehmen, nicht nur deren Funktion, investieren
- Begreifen, dass zu viel Bindung zu Konformität und Gruppendenken führen kann, wodurch Neuerungen für eine langfristig erfolgreiche Kundenberatung erschwert werden könnten

Zielgruppe

Mitarbeitergespräche führen – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln fördern

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Bedeutung des Mitarbeitergespräches kennen und verstehen, damit die Qualität der Kundenbetreuung sichergestellt werden kann
- Sich optimal auf das Mitarbeitergespräch vorbereiten können, um die Mitarbeitenden in der Kundenorientierung angemessen fördern zu können
- Mitarbeitergespräche sinnvoll strukturieren, um den Kundenfokus angemessen zu reflektieren und zu fördern
- Techniken der Gesprächsführung kennen und effektiv einsetzen können
- Besonderheiten des virtuellen Mitarbeitergespräches kennen und berücksichtigen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Herausfordernde Mitarbeitergespräche – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Eine zielführende Haltung gegenüber schwierigen Mitarbeitergesprächen entwickeln, um (wiederholtes) Fehlverhalten von Mitarbeitenden wohlwollend und im Interesse der Kundschaft besprechen zu können
- Die eigenen Emotionen managen und einen kühlen Kopf bewahren können, damit das Mitarbeitergespräch wertschätzend und zielorientiert abläuft
- Kritisches Feedback geben und annehmen können und sich somit als gesamtes Team kontinuierlich für die Kundinnen und Kunden weiterentwickeln

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Typgerecht führen – Mitarbeitende individuell zu Leistungsstärke und Kundenfokus anleiten

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Verstehen, was Typenmodelle sind und wie sie unsere Arbeitswelt vereinfachen, aber auch beschränken
- Mitarbeitende entlang eines Typenmodells einschätzen lernen

Zielgruppe

Konfliktmanagement für Führungskräfte – Leistungsstarke Teams für die Kundenber-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Erkennen, wenn es einen Konflikt zwischen Teammitgliedern gibt, der die Qualität der Kundenberatung beeinträchtigen könnte
- Einschätzen können, auf welcher Eskalationsstufe sich der Konflikt befindet
- Die Mitarbeitenden zu einer eigenständigen Konfliktlösung befähigen
- Geeignete Methoden der Vermittlung und Schlichtung kennen und einsetzen
- Verfahren zur Entschärfung stark eskalierter Konflikte abwägen, um die Leistungsstärke im Team im Interesse der Kundschaft wiederherzustellen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Bewerbergespräche führen – Leistungsstarke Teams für die Kundenberatung

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Eine passgenaue Stellenbeschreibung erstellen, die an den Bedarfen und Anforderungen der Kundinnen und Kunden ausgerichtet ist
- Basierend auf der Stellenbeschreibung ein Anforderungsprofil entwickeln
- Das Bewerbergespräch gründlich vorbereiten und professionell führen
- Den Bewerberinnen und Bewerbern die richtigen Fragen stellen, um ihre Fähigkeiten und Kundenzentrierung einschätzen zu können
- Das Bewerbergespräch objektiv auswerten und gewinnbringende Schlüsse ziehen, um geeignete neue Mitarbeitende für eine optimale Kundenbetreuung zu gewinnen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Trennungsgespräche führen – Leistungsstarke Teams für die Kundenberatung

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Mit den Reaktionen der Mitarbeitenden angemessen umgehen
- Die eigenen Emotionen im Gespräch regulieren
- Besonderheiten von virtuellen Trennungsgesprächen kennen und berücksichtigen
- Trennungsgespräche vorbereiten und durchführen, um vor dem Austritt von Mitarbeitenden einen zielführenden Wissenstransfer im Interesse der Kundschaft sicherzustellen und eine produktive Arbeitsatmosphäre im verbleibenden Team zu bewahren

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Führen mit Empathie – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln fördern

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Begreifen, wie sich die Anforderungen an Führung derzeit ändern Verstehen, was Empathie bedeutet Erkennen, welche Vorteile empathisches Handeln gegenüber Mitarbeitenden und Kundschaft bietet, aber auch, welche Herausforderungen damit verbunden
- Den eigenen Führungsstil und den Umgang mit anderen Menschen reflektieren
- Andere Menschen besser wahrnehmen, sich in sie hineinversetzen und emotional auf sie einstellen können
- Andere Menschen und ihre Kommunikation, Persönlichkeit und Motive für mehr Kundenzentrierung besser verstehen
- Empathischer handeln und die Menschen dort abholen, wo sie stehen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Diversität und Inklusion fördern – Leistungsstarke Teams für die Kundenberatung

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

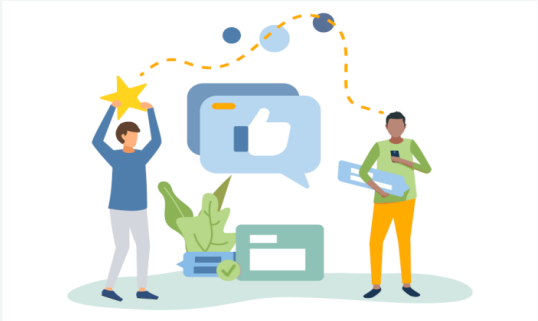
Lernziele

- Verstehen, warum Diversität und Inklusion in der Arbeitswelt – und somit auch im Versicherungsvertrieb – immer wichtiger werden
- Vielfalt als Ressource und Erfolgsfaktor erkennen, um Kundinnen und Kunden die bestmögliche Beratung bieten zu können
- Verschiedene Dimensionen von Diversität kennen und erfassen können
- Diversität mit einer ganzheitlichen Strategie fördern
- Die individuellen Potenziale von Teammitgliedern erkennen und Diversität im Führungsalltag fördern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Feedback geben – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln fördern



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Den Unterschied zwischen Selbst- und Fremdbild kennen
- Feedback als wichtiges Führungsinstrument begreifen, um kundenorientiertes Verhalten und Handeln der Mitarbeitenden zu bekräftigen und fördern
- Positives Feedback zur Entwicklung der Mitarbeitenden und des Teams einsetzen
- Kritisches Feedback vorbereiten und konstruktiv anwenden

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Mitarbeitende zu Leistungsstärke und Kundenzentrierung motivieren

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Grundprinzipien der Motivation von Mitarbeitenden verstehen
- Demotivatoren bei Mitarbeitenden frühzeitig erkennen und beseitigen
- Die Mitarbeitenden mit individuellen Anreizen dazu motivieren, ihre Aufgaben in der Kundenberatung und -betreuung zuverlässig und kundenorientiert zu erfüllen
- Tätigkeiten im Versicherungsvertrieb motivierend gestalten
- Universelle Instrumente zur Motivation der Mitarbeitenden kennen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Entscheidungen im Interesse der Kundinnen und Kunden treffen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Probleme in der Kundenberatung rechtzeitig erkennen und analysieren
- Kundenorientierte Lösungsansätze im Team erarbeiten
- In der Lage sein, Entscheidungen strukturiert und im besten Interesse der Kundinnen und Kunden zu treffen
- Entscheidungen adäquat kommunizieren und die Mitarbeitenden involvieren, um eine kundenorientierte Umsetzung sicherzustellen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Aufgaben in der Kundenberatung und -betreuung delegieren

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Unterscheiden, welche Aufgaben an die Mitarbeitenden delegiert werden können und welche nicht
- Delegierbare Aufgaben an die passenden Mitarbeitenden übertragen, um Kundenbedarfe optimal abzudecken
- Delegierte Aufgaben überwachen und Rückdelegation verhindern, damit Kundenkontakte reibungslos und effizient gestaltet werden
- Durch gezieltes Delegieren die Weiterentwicklung der Mitarbeitenden fördern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Im Versicherungsunternehmen mit Kunden- und Mitarbeiterfokus in die Führungsrolle

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- In der Lage sein, zwischen Fach- und Führungsaufgaben zu unterscheiden
- Die eigenen Stärken und Schwächen als Führungskraft kennen lernen
- Unterschiedliche Erwartungen an Führungskräfte im Versicherungskontext kennen und damit umgehen können, um im besten Interesse der Versicherungskundinnen und -kunden, der Mitarbeitenden und des Unternehmens zu handeln
- Typische Führungsirrtümer vermeiden, um die Versicherungsmitarbeitenden bestmöglich zu einem wertschätzenden Kundenkontakt anleiten zu können
- Strategische Aufgaben zur effizienten Steuerung des Versicherungsvertriebs meistern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Fehlerkultur in Versicherungsunternehmen – Konstruktiv und kundenorientiert mit Fehlern

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Merkmale, Arten und mögliche Vorteile von Fehlern kennen
- Verstehen, wie sich die Konzepte der Blame Culture und Just Culture unterscheiden und welche Effekte eine positive Fehlerkultur im Versicherungsunternehmen hat
- Begreifen, was eine positive Fehlerkultur ausmacht und wie sie je nach Kontext der Organisation andere Fehlerstrategien umfasst
- Nützliche Methoden der Fehlerprävention und des Fehlermanagements kennen und im Versicherungsunternehmen einsetzen
- Als Team aus Fehlern lernen und daran wachsen können, um die Qualität der Kundenberatung kontinuierlich sicherzustellen und zu verbessern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Rollenvielfalt im Team – Gemeinsam kunden-zentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Das Rollenmodell nach Meredith Belbin kennen
- Das Rollenmodell in der Praxis anwenden
- Erkennen, welche Rollen im Team besetzt werden müssen, um gemeinsam die bestmögliche Kunden-beratung und -betreuung bieten zu können
- Erkennen, welche Teammitglieder für welche Rolle geeignet sind

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungspro-dukten

Phasen der Teamentwicklung – Gemeinsam kundenzentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die vier Phasen der Teamentwicklung nach Bruce Tuckman kennen
- Den Entwicklungsstand des Teams einschätzen
- In jeder Phase passende Führungsinstrumente einsetzen, um das Team in seiner Entwicklung zu unterstützen und die Qualität der Kundenberatung zu sichern
- Das Team erfolgreich durch alle vier Phasen der Teamentwicklung führen
- Den fünf Dysfunktionen eines Teams nach Patrick Lencioni entgegensteuern, um die Zusammenarbeit im Sinne einer bestmöglichen Kundenbetreuung zu fördern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Interkulturelle Kommunikation im Team – Gemeinsam kundenzentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Kulturdimensionen nach Edward T. Hall und Geert Hofstede kennen
- Sensibilität gegenüber kulturellen Unterschieden entwickeln
- Ursachen von kulturell bedingten Missverständnissen verstehen
- Missverständnisse in interkulturellen Teams vermeiden und abbauen, um Konflikte zu verhindern und so gemeinsam im besten Interesse der Kundinnen und Kunden agieren zu können
- Die eigene interkulturelle Kompetenz entwickeln und erweitern

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Teams entwickeln – Gemeinsam kundenzentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

90 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Motivierende Teamziele mit den Mitarbeitenden ausarbeiten
- Die Aufgabenverteilung im Team klar regeln, sodass den Kundinnen und Kunden eine professionelle Kundenberatung und -betreuung angeboten werden kann
- Zielführende Regeln für die Zusammenarbeit im Team definieren, um die Qualität der Kundenberatung sicherzustellen
- Eine konstruktive Kommunikation im Team fördern
- Vertrauen im Team aufbauen und den Zusammenhalt fördern

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Kommunikation in virtuellen Teams – Gemeinsam kundenzentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

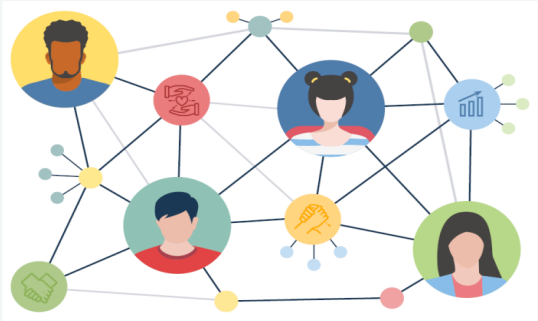
Lernziele

- Digitale Medien für eine effektive Kommunikation im Team nutzen
- Die Zusammenarbeit in virtuellen Teams sinnvoll regeln, damit eine hohe Qualität der Kundenberatung gewährleistet wird
- Missverständnissen vorbeugen, die durch die virtuelle Zusammenarbeit entstehen
- Virtuelle Meetings effizient leiten

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Motivation und Vertrauen in virtuellen Teams – Gemeinsam kundenzentriert handeln



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Virtuelle Teams motivieren, um die Qualität der Kundenberatung sicherzustellen
- Vertrauen in virtuellen Teams aufbauen
- Die soziale Vernetzung in virtuellen Teams fördern
- Feedback in virtuellen Settings souverän geben und annehmen, um die Qualität der Kundenberatung stetig zu optimieren

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Mitarbeitende im Homeoffice führen und motivieren – Gemeinsam kundenzentriert han-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Herausforderungen beim Führen auf Distanz bewältigen, um die Qualität der Kundenberatung auch aus dem Homeoffice sicherzustellen
- Vertrauen zu Mitarbeitenden im Homeoffice aufbauen und aufrechterhalten
- Ergebnisse auf Distanz sicherstellen
- Konflikte auf Distanz lösen
- Mitarbeitende im Homeoffice weiterentwickeln
- Mitarbeitende im Homeoffice motivieren

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Hybride Teams erfolgreich führen – Gemeinsam kundenzentriert handeln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

90 Minuten

ZUM KURS

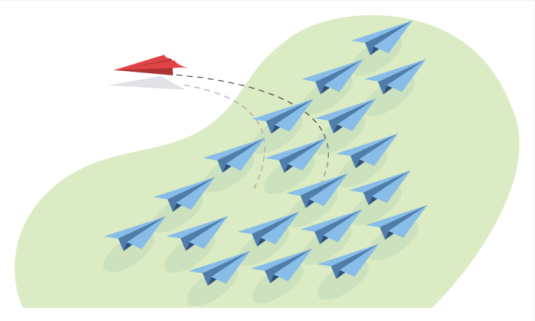
Lernziele

- Verbindliche Regeln für die Zusammenarbeit in hybriden Teams schaffen, um die Qualität der Kundenberatung sicherzustellen
- Die Grenzen des hybriden Arbeitens kennen
- Hybride Meetings inklusiv und störungsfrei abhalten
- Den Teamzusammenhalt trotz räumlicher Distanz stärken
- Die individuellen Bedürfnisse aller Mitarbeitender im Blick behalten und entsprechend fair und empathisch handeln
- Hybrides Arbeiten als Führungskraft vorleben

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Change Management – Veränderungsprozesse in der Kundenberatung erfolgreich



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten, um den Versicherungsvertrieb im Interesse der Kundschaft langfristig zu erhalten und stetig zu verbessern
- Bekannte Veränderungsmodelle kennen
- Die typischen Phasen von Veränderungsprozessen kennen
- Konkrete Maßnahmen und Tools in den einzelnen Phasen einsetzen, sodass die Veränderungsprozesse effizient und kundenzentriert umgesetzt werden
- Mit Widerständen umgehen können

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Mitarbeitende in Krisenzeiten führen – Leistungsstarke Teams für die Kundenberatung

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

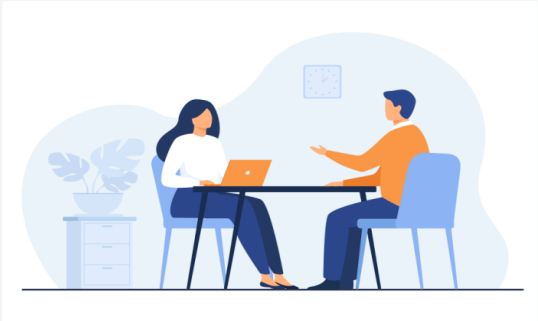
Lernziele

- Krisen nicht als Katastrophen sondern als Wendepunkte begreifen
- Die fünf Phasen einer Krise und der Krisenbewältigung kennen
- In Krisenzeiten zuverlässig und transparent kommunizieren, damit das Team für die Kundinnen und Kunden handlungsfähig und leistungsbereit bleibt
- Mit Druck und Spannungen souverän umgehen
- Die eigene Resilienz stärken, um Krisen meistern zu können

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Die Führungskraft als Coach – Mitarbeitende im kundenorientierten Handeln fördern



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Unterschiede zwischen klassischem (An-)Führen und Coachen kennen
- Sich der Vorteile von Coaching bewusst sein Die Grundvoraussetzungen für effektives Coaching kennen, damit die Zusammenarbeit gewinnbringend und im Interesse der Kundschaft gestaltet wird
- Wissen, in welchen Situationen Führungskräfte den Coaching-Ansatz nutzen können, um die Leistung und Entwicklung ihrer Mitarbeitenden zu begleiten
- Zentrale Coaching-Fähigkeiten aufbauen, mit denen das kundenorientierte Handeln der Mitarbeitenden gefördert werden kann
- Coaching-Gespräche mit dem etablierten GROW-Modell strukturieren

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Transformationale Führung – Mitarbeitende für kundenorientiertes Handeln begeistern

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Unterschiede zwischen dem transaktionalen und dem transformationalen Führungsstil kennen
- Mitarbeitende mittels Visionen begeistern können
- Mitarbeitende dazu inspirieren, sich neue Konzepte und Lösungen zu überlegen, um langfristig eine innovative, qualitative Kundenberatung anbieten zu können
- Mitarbeitende individuell im kundenorientierten Handeln unterstützen und durch ein charismatisches Auftreten als Vorbild agieren
- Den transformationalen Führungsstil im eigenen Arbeitsalltag umsetzen können

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Zeitmanagement – Mehr Zeit für Versicherungskund:innen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

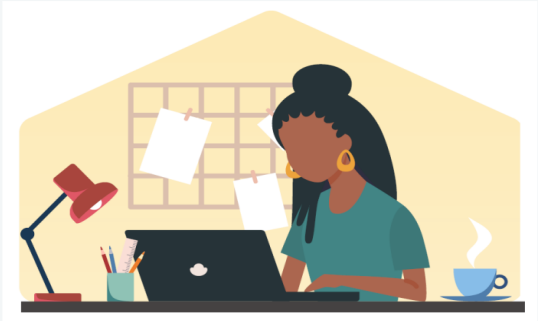
Lernziele

- Sich einen Überblick über die eigenen Zeitressourcen verschaffen
- Die Grundlagen des Zeitmanagements kennenlernen
- Ziele setzen und daraus konkrete Aufgaben ableiten, um die Versicherungsberatung zielgerichtet gestalten zu können
- Klare Prioritäten im Sinne der Versicherungskundinnen und -kunden setzen
- Mit Batching effektiver arbeiten, sodass die Kundenberatung fokussiert und strukturiert gestaltet werden kann
- Die Vorteile des Timeboxing nutzen
- Mit der Pomodoro-Methode konzentriert arbeiten

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten; Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Versicherungskundinnen und kunden aus dem Homeoffice betreuen



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die größten Herausforderungen im Homeoffice kennen und bewältigen
- Die Zeit im Homeoffice effektiv nutzen, um auch von zuhause aus eine hohe Qualität der Kundenberatung sicherzustellen
- Den Arbeitsplatz im Homeoffice ergonomisch und ablenkungsarm gestalten
- Ablenkungen im Homeoffice für mehr Kundenfokus vermeiden
- Sich selbst motivieren, um der Kundschaft unabhängig vom Arbeitsort eine fachkundige Beratung bieten zu können

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Produktiver und zufriedener im Job – Mehr Energie für den Kunden

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Den Arbeitstag in wenigen Minuten effektiv planen, um eine hohe Qualität der Kundenberatung zu ermöglichen
- Mit weniger Stress produktiver arbeiten
- Den Kopf für die wirklich wichtigen Dinge – die Beratung und Betreuung der Kundinnen und Kunden – freibekommen
- Den Einfluss der inneren Uhr auf die Leistungsfähigkeit kennen
- Rahmenbedingungen für Flow-Erlebnisse schaffen
- Dauerhaft zufriedener im Job sein, um mehr Energie und Fokus für den Kundenkontakt zu haben

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Digitale Informationsflut meistern – Fokussiert in der Versicherungsbranche ar-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Ursachen und Folgen der digitalen Informationsflut für die Arbeit im Versicherungsunternehmen kennen
- Strategien des persönlichen Informationsmanagements anwenden, um die digitale Informationsfülle zu reduzieren und effizient mit der Versicherungskundschaft zu kommunizieren
- Mit Batching und Timeboxing trotz digitaler Informationsflut effizient arbeiten
- Den optimalen Überblick über das E-Mail-Postfach behalten, um ein reibungsloses Bearbeiten von Kundenanliegen sicherzustellen
- Durch Digital Detox eine gute „digitale Balance“ für konzentriertes Arbeiten finden

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten; Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Nachhaltigkeit im Versicherungsunternehmen – sozial, ökonomisch und ökologisch arbeiten

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Den Begriff und die große Bedeutung von Nachhaltigkeit verstehen können
- Im eigenen Versicherungsunternehmen und in der Beratung der Versicherungskundinnen und -kunden nachhaltig handeln können
- Den eigenen ökologischen Fußabdruck reduzieren
- Soziale und ökonomische Aspekte der Nachhaltigkeit kennen und beim täglichen Handeln im Versicherungsunternehmen berücksichtigen können

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Problemlösung im Versicherungsunternehmen – Von der Analyse bis zur kunde-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

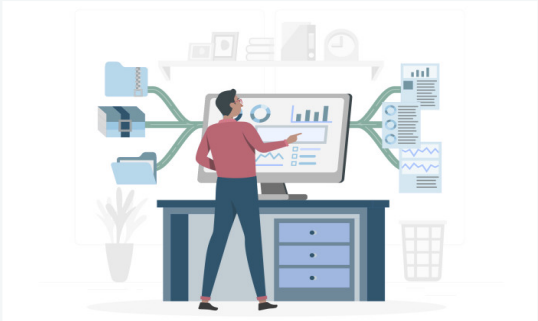
Lernziele

- Den Begriff „Problem“ einordnen können
- Den idealtypischen Prozess der Problemlösung kennen, um Probleme in der Versicherungsarbeit effizient und kundenorientiert angehen zu können
- Methoden der Problemanalyse anwenden
- Lösungen im Interesse der Versicherungskund:innen finden
- Die Umsetzung von Lösungen als oft langwierigen Prozess verstehen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Künstliche Intelligenz im Versicherungswesen – Selbstsicher und kundenzentriert ins



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

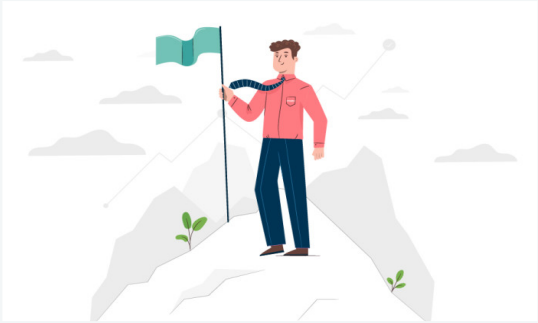
Lernziele

- Den wachsenden Einfluss von KI auf die Arbeitswelt und die eigene Tätigkeit in der Beratung und Betreuung von Versicherungskundschaft erkennen und akzeptieren
- Taktiken erlernen, um die eigene Resilienz zu stärken, um souverän, optimistisch und mit klarem Kundenfokus auf die bevorstehenden Veränderungen zuzugehen
- Herausforderungen in Change-Prozessen im eigenen Versicherungsbereich identifizieren und Taktiken beherrschen, um mit ihnen umzugehen
- Über den eigenen Purpose in der Kundenberatung reflektieren und mit aktivem Job Crafting die eigene berufliche Tätigkeit danach ausrichten

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Purpose in der Versicherungsbranche – Mit Sinn zum Erfolg



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Bedeutung sinnerfüllten Arbeitens kennen
- Wege zu Sinn und Freude bei der Arbeit in der Versicherungsbranche kennen
- Das eigene „Warum“ finden, um die Beratung und Betreuung der Versicherungskund:innen aus innerem Antrieb möglichst kundenorientiert und für beide Seiten gewinnbringend zu gestalten
- Die eigene Leidenschaft mit dem Purpose verbinden
- Das eigene Warum im Versicherungsunternehmen einbringen und somit die Qualität der Kundenberatung und –betreuung langfristig sicherstellen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Unconscious Bias und Vorurteile abbauen – Versicherungskundinnen und -kunden

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

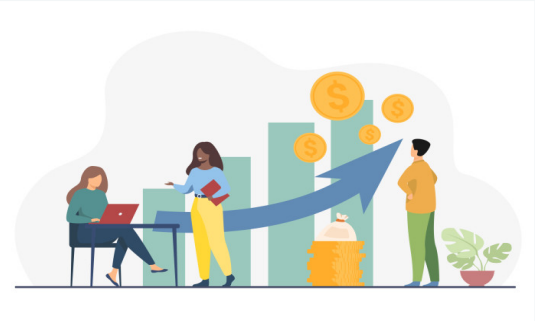
Lernziele

- Wissen, was „Unconscious Bias“ bedeutet und welche Folgen Vorurteile in der Versicherungsbranche mit sich bringen können
- Vorurteile und Stereotype als natürlichen Bestandteil der menschlichen Überlebensstrategie begreifen
- Die häufigsten kognitiven Verzerrungen kennen, um ihnen im Kontakt mit unterschiedlichen Versicherungskundinnen und -kunden bewusst gegensteuern zu können
- Strategien zum Abbauen von Vorurteilen anwenden, sodass sich alle Versicherungskund:innen wertgeschätzt fühlen und auf Augenhöhe beraten werden können

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten; Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Kundinnen und Kun-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

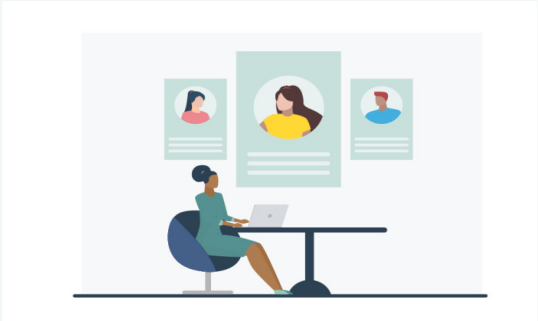
Lernziele

- Die Bedeutung und Inhalte des strategischen Vertriebs verstehen In der kundenzentrierten Betreuung von Versicherungskund:innen strategisch vorgehen
- Grundlegende Kompetenzen und persönliche Fähigkeiten für den strategischen Versicherungsvertrieb kennen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind; Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Schlüsselkunden be-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Den Begriff des Key-Account-Managements kennen und einordnen können
- Die Key-Accounts unter den eigenen Versicherungskundinnen und -kunden identifizieren, um eine bedarfsgerechte Betreuungsintensität anbieten zu können
- Stakeholder:innen in der Versicherungswirtschaft richtig einschätzen können
- Eine strategische und kundenorientierte Partnerschaft zu zentralen Versicherungskund:innen entwickeln

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind; Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Strategischer Vertrieb in der Versicherungswirtschaft – Kundenbeziehungen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

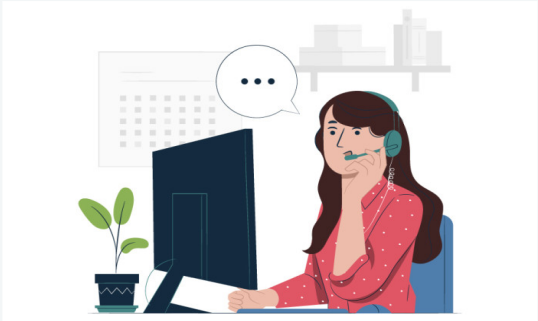
Lernziele

- Die Bedeutung einer guten Kundenbetreuung kennen
- Die Motive der Versicherungskund:innen verstehen und bedienen können
- Maßnahmen eines effektiven Individualmarketings in der Versicherungswirtschaft kennen und einsetzen können
- Die richtigen Fragen stellen, um mehr über die Kund:innen und ihre Versicherungsbedarfe zu erfahren
- Erfolgreich Cross-Selling zur Gestaltung der Kundenbeziehung einsetzen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind; Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Effektiv mit Versicherungskundinnen und -kunden telefonieren



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Typische Herausforderungen kennen, die beim telefonischen Kontakt mit Kundinnen und Kunden in der Versicherungswirtschaft entstehen
- Die eigene Stimme am Telefon überzeugend und authentisch einsetzen
- Telefonate mit Versicherungskundinnen und -kunden planen und vorbereiten
- Die Kundschaft professionell durch Telefongespräche führen
- Mit Beschwerdeanrufen kundenorientiert und souverän umgehen
- Rhetorische Techniken einsetzen, um die Kundinnen und Kunden von den Versicherungsangeboten zu überzeugen und kundenorientiert zu beraten

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Die Bedarfe von Kundinnen und Kunden in der Versicherungswirtschaft ermitteln

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

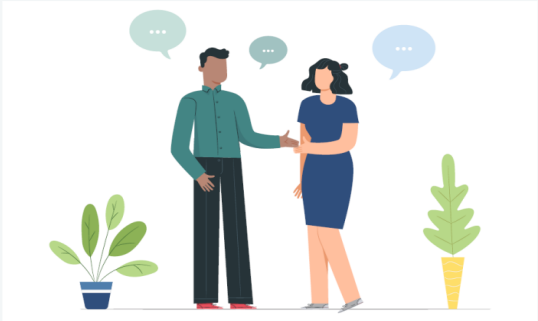
Lernziele

- Das Ermitteln des individuellen Kundenbedarfs als zentrales Element im Beratungsprozess der Versicherungswirtschaft begreifen
- In der Lage sein, die richtigen Fragen zu stellen, um die Kundinnen und Kunden besser zu verstehen und ihren individuellen Versicherungsbedarf strukturiert und exakt zu ermitteln
- Verschiedene Fragetypen einsetzen, um die Kundinnen und Kunden dabei zu unterstützen, den eigenen Versicherungsbedarf zu reflektieren und Entscheidungen zu treffen
- Den Kundinnen und Kunden nach einer detaillierten Bedarfsanalyse passgenaue Versicherungsangebote unterbreiten

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Wertschätzende Beziehungen in der Kundenberatung aufbauen



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Fähig sein, vertrauensvolle Beziehungen zu Kundinnen und Kunden aufzubauen
- Small Talk einsetzen, um Interesse an den Themen und Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden zu zeigen und das Entstehen von Sympathie zu ermöglichen
- Verbale und nonverbale Signale der Kundinnen und Kunden erkennen und angemessen darauf reagieren
- Mit der eigenen Körpersprache Vertrauen ausstrahlen
- Auf die Bitten und Wünsche der Kundinnen und Kunden individuell eingehen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Die Nutzenargumentation in der Beratung von Versicherungskund:innen kundenzentri-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- In der Lage sein, zwischen den Produktmerkmalen und dem Kundennutzen von Versicherungsprodukten zu unterscheiden
- Die Kaufmotive von Versicherungskundinnen und -kunden erkennen und gezielt darauf eingehen
- Den Nutzen von Versicherungsprodukten kundenzentriert erläutern
- Für jede Versicherungskundin und jeden Versicherungskunden eine individuelle Nutzenargumentation entwickeln

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Einwände von Versicherungskundinnen und -kunden mit bedarfsgerechten Lösungen en-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- In der Lage sein, Einwände von Vorwänden zu unterscheiden
- Einwände von Versicherungskundinnen und -kunden entschlüsseln, um gezielt und bedarfsgerecht darauf eingehen zu können
- Auf unterschiedliche Einwände von Versicherungskund:innen angemessen reagieren
- Verständnis für Einwände von Kund:innen aufbringen und passgenaue Versicherungslösungen anbieten
- Häufige Kundeneinwände reflektieren und die Kundenberatung im Versicherungsunternehmen stetig verbessern

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Kundenberatungen in der Versicherungswirtschaft erfolgreich abschließen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

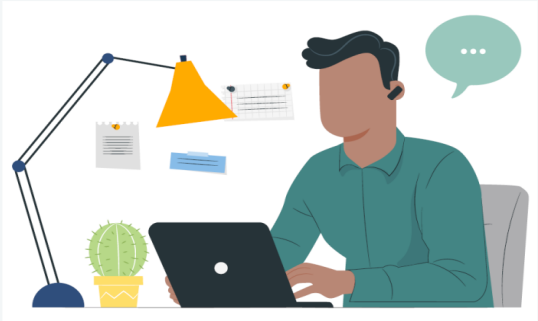
Lernziele

- Verbale sowie nonverbale Kaufsignale von Kundinnen und Kunden erkennen
- Kauf- bzw. Vertragsabschlüsse zielgerichtet einleiten, um den Versicherungskund:innen die Entscheidungsfindung zu erleichtern
- Die Kundinnen und Kunden durch gezielte Fragen bei der Entscheidung zum Vertragsabschluss unterstützen
- Flexibel auf die Versicherungsbedarfe, Wünsche und Interessen der Kundinnen und Kunden eingehen
- Projektmanagement-Tools für die langfristige Kundenbetreuung in der Versicherungswirtschaft einsetzen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Kundenberatungen in der Versicherungswirtschaft erfolgreich initiieren



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Potenzielle Versicherungskundinnen und -kunden identifizieren, um sie gezielt und kundenorientiert ansprechen zu können
- Chancen zum Kundenkontakt erkennen und aktiv auf Kundinnen und Kunden zugehen
- Das eigene Kundennetzwerk systematisch erweitern und neue Versicherungskund:innen gewinnen, z. B. mithilfe von Recherche-Tools oder des „Elevator-Pitch“
- Erstkontakte durch sorgfältige Vorbereitung so gestalten, dass sie für die Kundinnen und Kunden angenehm und gewinnbringend sind
- Die Grundregeln für einen wertschätzenden, vertrauensvollen Umgang mit (potenziellen) Versicherungskundinnen und -kunden beherrschen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Online-Verhandlungen mit Versicherungskundschaft professionell führen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Unterschiede zwischen Online-Verhandlungen und Präsenz-Verhandlungen kennen
- Während einer Online-Verhandlung souverän agieren
- Sich optimal auf kundenorientierte Online-Verhandlungen in der Versicherungsberatung vorbereiten
- Online Beziehungen zu Versicherungskundinnen und -kunden aufbauen
- In Online-Verhandlungen effektiv mit der Kundschaft kommunizieren und Versicherungsangebote überzeugend präsentieren

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Professionell und kundenorientiert verhandeln in der Versicherungsbranche

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Mit der ZOPA und der BATNA optimal in die kundenorientierte Verhandlung starten
- Den Kund:innen Angebote angemessen präsentieren
- Leistungen strukturiert argumentieren
- Kundenorientierte Verhandlungen belastbar abschließen
- Tragfähige Beziehungen zu Versicherungskund:innen aufbauen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Schwierige Verhandlungen mit Kundinnen und Kunden professionell führen

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Lösungsorientiert auf Basis des Harvard-Konzepts verhandeln
- Stockende Verhandlungen wieder in Gang bringen
- Verhandlungsspielchen erkennen und kundenorientiert auflösen
- Auch in schwierigen Gesprächen wieder zurück auf die Sachebene finden

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Kundenzentrierte Präsentationen vorbereiten in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die eigene Präsentation auf die Vortragsziele sowie auf die Vorstellungen der Kundinnen und Kunden ausrichten
- Aufbau und Struktur einer kundenzentrierten Präsentation verstehen
- Strategien bei der inhaltlichen Vorbereitung einer Präsentation beherrschen und anwenden

Zielgruppe

Souverän und kundenzentriert präsentieren in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Individuell, motivierend und mitreißend präsentieren können, zum Beispiel vor Versicherungskundschaft
- Die Grundlagen verbaler, nonverbaler und paraverbaler Kommunikation benennen und den Unterschied erklären können
- Eigene körpersprachliche Signale deuten und bei Präsentationen vor Versicherungskund:innen oder zu Themen rund um den Kundennutzen einsetzen können
- Das eigene Mindset bewerten und verändern können
- Methoden zur Reduktion von Lampenfieber anwenden können
- Techniken zur Bewältigung herausfordernder Situationen bei Präsentationen in der Versicherungswirtschaft kennen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Online kundenzentriert präsentieren in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Besonderheiten von Online-Präsentationen verstehen, um auch in Online-Settings professionell und souverän vor Versicherungskundschaft oder zu Themen rund um den Kundennutzen präsentieren zu können
- Grundlegende Funktionsweisen der gängigen Tools kennen
- Sich optimal und kundenzentriert auf Online-Präsentationen in der Versicherungswirtschaft vorbereiten
- Den Technik-Check erfolgreich durchführen, damit die Technik bei der Präsentation reibungslos läuft
- Unterschiedliche Medien effektiv in Online-Präsentationen einsetzen können
- Methoden kennen, mit denen sich online die Aufmerksamkeit und Konzentration der Versicherungskundinnen und -kunden, bzw. des Publikums, halten lassen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Kundenorientierte Meetings in der Versicherungsberatung moderieren

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Bedeutung kundenorientierter Meetings für eine gelungene Interaktion mit Kundinnen und Kunden kennen
- Meetingformen und -phasen kennen
- Einen kundenorientierten Umgang mit Missverständnissen pflegen
- Meetings mit Versicherungskund:innen optimal eröffnen und durchführen
- Kundenorientierte Meetings mit Versicherungskund:innen optimal abschließen und nachbereiten

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Online-Meetings mit Versicherungskundinnen und -kunden moderieren

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

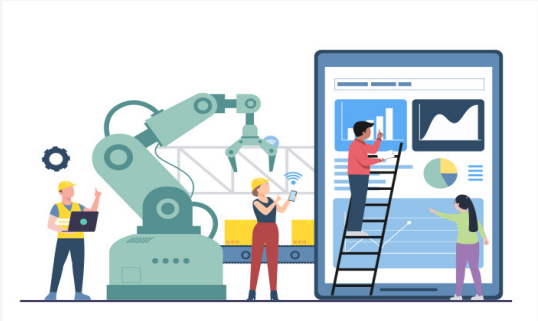
Lernziele

- Vorteile und Herausforderungen von kundenorientierten Online-Meetings kennen
- Online-Meetings mit Versicherungskund:innen gut vorbereiten und planen
- Besondere Regeln für kundenorientierte Online-Meetings beachten
- Online-Meetings mit Versicherungskund:innen aktiv managen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Lean Management in Versicherungsunternehmen – Grundlagen für mehr Kunden-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

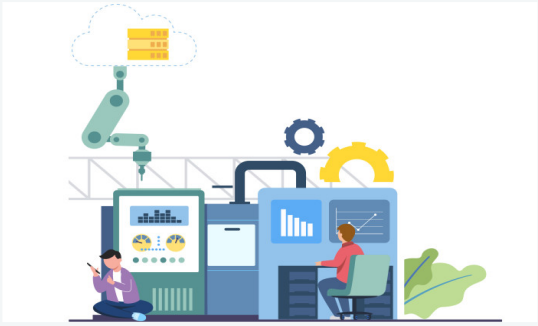
Lernziele

- Die Charakteristika von Lean Management und dessen Vorteile für Versicherungsunternehmen und die eigenen Versicherungskund:innen kennenlernen
- Die sieben Arten der Verschwendung kennen, künftig identifizieren und vermeiden können
- Mit Hilfe der Lean-Techniken Wertstromanalyse, 5S und Problemlösung die Prozesse im Versicherungsunternehmen optimieren, um eine bestmögliche Kundenberatung gewährleisten zu können
- Schneller und effizienter produzieren bzw. arbeiten mit den Werkzeugen OEE, SMED und Poka Yoke
- Den PDCA-Zyklus verinnerlichen und bei der Betreuung von Versicherungskundinnen und -kunden anwenden

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken ; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Lean Management in Versicherungsunternehmen – Kundenfokus für Fortgeschrit-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die Feinde des Lean Management kennen und sie umgehen lernen
- Mitarbeitende in Versicherungsunternehmen motivieren, Lean-Prozesse aktiv mitzugestalten, um Prozesse zu optimieren und den Kundenfokus zu schärfen
- Das Zusammenspiel aus Signal und Auftrag sinnvoll für Versicherungskund:innen und für das eigene Unternehmen gestalten
- Den bestehenden Wertstrom für eine bessere Betreuung der Versicherungskund:innen optimieren

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Big Data und Künstliche Intelligenz in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Definition und Charakteristika von Big Data kennen, um die Relevanz des Themas für den Versicherungsvertrieb und für den Umgang mit Kund:innen einordnen zu können
- Potenziale und Herausforderungen von Big Data für Gesellschaft und Versicherungsunternehmen verstehen
- Mit dem Lebenszyklus von Big Data vertraut sein
- Einen Überblick über wichtige Big-Data-Technologien haben
- Künstliche Intelligenz im Kontext von Big Data einordnen können und die Berührungspunkte des eigenen Versicherungsunternehmens sowie der Versicherungskund:innen mit KI begreifen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken ; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Digitalisierung verstehen und für die Kundenberatung in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Chancen und Risiken der Digitalisierung für Kundenbeziehungen erkennen
- Verstehen, unter welchen Bedingungen Versicherungsunternehmen sowie Kundinnen und Kunden heutzutage agieren und in Kontakt kommen
- Die Auswirkungen der Digitalisierung auf traditionelle Geschäftsmodelle der Versicherungswirtschaft begreifen
- Customer Centricity bzw. Kundenzentrierung als Folge der Digitalisierung verstehen und für die Kundenberatung nutzen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Agile Führung – Mitarbeitende bei Herausforderungen der modernen Versicherungsber-

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Verstehen, dass für agile Führung ein agiles Mindset, Skillset und Toolset nötig sind
- Die Bedeutung von Mindsets kennen und ein agiles Führungsmindset entwickeln
- Die wichtigsten Skills für agiles Führen kennen, um den Kundenkontakt nachhaltig zu verbessern
- Die wichtigsten Tools für agiles Führen kennen, um den Mitarbeitenden optimale Rahmenbedingungen für kundenorientiertes Handeln zu bieten

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Customer Centricity in der Kundenberatung – Kundinnen und Kunden verstehen und binden

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

65 Minuten

ZUM KURS

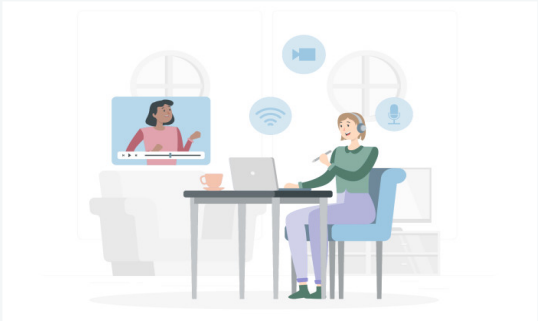
Lernziele

- Die Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt der Kundenberatung rücken
- Einen Beitrag zur Kundenzentrierung des Versicherungsvertriebs leisten
- Die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im Verlauf des Beratungsprozesses verstehen
- Die Kundinnen und Kunden mit bedarfsgerechten Lösungen begeistern
- Eine langfristige Beziehung zu den Kundinnen und Kunden aufbauen und pflegen
- Kundenbeschwerden effizient managen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

E - Trainings erfolgreich im Versicherungsunternehmen einsetzen



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

70 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Erkennen, dass E-Learning ein Prozess ist, bei dem die Versicherungsmitarbeiter:innen unterstützt und begleitet werden müssen
- Die Bedeutung einer guten Lernkultur für den Lernerfolg anerkennen und diese etablieren, um im Versicherungsunternehmen die Qualität der Kundenberatung durch kontinuierliches Lernen stetig zu optimieren
- Unterschiedliche Lernmethoden individuell gezielt einsetzen
- Aktiv mit den Motivationsfaktoren des ARCS-V-Modells arbeiten, um die Mitarbeiter:innen in Versicherungsunternehmen für deren Lernprozess zu motivieren
- Durch gezielte vorbereitende, begleitende und nachbereitende kommunikative Maßnahmen für E-Learning motivieren
- Die Lernenden im Lernprozess begleiten, um sie nachhaltig zu motivieren und somit die Versicherungskundschaft bestmöglich beraten zu können

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Kundenorientierte Argumentation mit der Fünfsatztechnik – Versicherungskundschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

100 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Argumente mit der Fünfsatztechnik erfolgreich und kundenorientiert gestalten
- Eine wertschätzende Gesprächsatmosphäre bei Diskussionen in der Kundenberatung aufbauen
- Den situativen Einstieg in eine Diskussion souverän und kundenzentriert gestalten
- Diskussionsthemen inhaltlich sauber recherchieren und die eigenen Argumente mit Hilfe des ETHOS-Schemas einordnen
- Die eigenen Argumente individuell an den Kunden bzw. die Kundin anpassen, priorisieren und Nutzenargumente ausfindig machen
- Den eigenen Argumenten mit Beispielen, Beweisen, Referenzen und weiteren rhetorischen Mitteln mehr Gewicht verleihen
- Die Kernaussage der Argumentation mit Hilfe des Zwecksatzes zusammenfassen und zielführende Konsequenzen für den Kunden bzw. die Kundin daraus formulieren
- Sachliche Gegenargumente des Kunden bzw. der Kundin mit einer Konterstrategie parieren

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenFührungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Versicherungskundschaft überzeugend und kundenorientiert beraten

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

60 Minuten

ZUM KURS

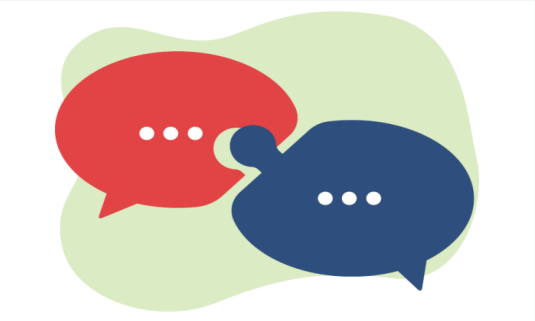
Lernziele

- Erkennen, dass der Inhalt von Argumenten allein nicht ausreicht, um Kundinnen und Kunden bestmöglich beraten und überzeugen zu können
- Verstehen, dass sich eine gute Vorbereitung auf Kundengespräche positiv auf die eigene Selbstsicherheit auswirkt sowie der Kundschaft das Gefühl gibt, zielgerichtet und kundenzentriert beraten zu werden
- Die Regeln für eine anschauliche und verständliche Sprache erfolgreich anwenden
- Eine bildhafte Sprache nutzen, um das Kopfkino der Kundinnen und Kunden anzuregen
- Das eigene Stresslevel regulieren, um den Kund:innen in der Beratung selbstbewusst und professionell entgegenzutreten

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation nach Schulz von Thun in der Ver-



Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Anhand des „Vier-Ohren-Modells“ von Friedemann Schulz von Thun erkennen, welche Botschaften der Kund:innen auf der Beziehungsebene gesendet werden
- Das eigene Hör- und Sprechverhalten kennenlernen
- Die unterschiedlichen Ebenen der Kommunikation kennen und für die Kommunikation mit Versicherungskundinnen und -kunden nutzen
- In der Lage sein, mit Versicherungskund:innen und Kolleg:innen anschlussfähig zu kommunizieren und Reibungsverluste durch missverständliches Reden und Hören zu reduzieren

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Kundenorientierte Ansprache durch aktives Zuhören

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Aktives Zuhören als Methode im Gespräch einsetzen können
- Bedürfnisse des Gegenübers erkennen und eine kundenorientierte Ansprache sicherstellen
- Techniken des aktiven Zuhörens zielführend nutzen, um Informationen zu gewinnen
- Verdeckte Botschaften wahrnehmen und thematisieren
- In der Lage sein, genau zu hören, was der Kunde benötigt, um eine kundenorientierte Ansprache sicherzustellen

Zielgruppe

Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten; Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken

Wertschätzend und kundenorientiert kommunizieren in der Versicherungsbranche

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Sich selbst und das persönliche Kommunikationsverhalten gegenüber Versicherungskundinnen und -kunden besser einschätzen können
- Durch richtige Vorbereitung in der Lage sein, wertschätzend und kundenorientiert zu kommunizieren
- Fähig sein, die eigene Sichtweise für Versicherungskundinnen und –kunden nachvollziehbar darzustellen
- Die verschiedenen Arten von Ich-Botschaften kennen und für einen konstruktiven Dialog einsetzen
- Sich empathisch und wertschätzend mit den Bedürfnissen der Versicherungskund:innen auseinandersetzen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

So funktioniert kundenorientierte Kommunikation in der Versicherungswirtschaft

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Komplexe kommunikative Prozesse verstehen
- Gespräche mit Versicherungskund:innen strukturiert, zielorientiert und aktiv führen
- Durch das Verständnis der fünf Axiome nach Watzlawick Missverständnisse in der Kundenberatung und -betreuung vermeiden oder zumindest reduzieren
- Bewusst und zielführend mit Versicherungskundinnen und -kunden kommunizieren
- In der Lage sein, anschlussfähig und kundenorientiert zu kommunizieren und Reibungsverluste durch missverständliches Reden und Hören zu reduzieren

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Fragetechniken zur Ermittlung der Bedürfnisse von Versicherungskundinnen und

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

50 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Gespräche mit Versicherungskundinnen und -kunden durch gezieltes Fragen so leiten, dass die relevanten Informationen offengelegt werden
- Die unterschiedlichen Fragetechniken kennen und im Kundengespräch effektiv einsetzen können
- Auch in diffusen Gesprächslagen durch gezieltes Fragen zu guten Ergebnissen kommen
- Bedürfnisse und Wünsche der Versicherungskundschaft ermitteln
- Die Wirkung der unterschiedlichen Fragetechniken auf Kund:innen kennen und für effektive Gespräche nutzen

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

Bedarfsgerechte Kommunikation mit unterschiedlichen Versicherungskundinnen und

Verfügbar in den Sprachen:

Deutsch

IDD

80 Minuten

ZUM KURS

Lernziele

- Die acht Kommunikationsstile nach Schulz von Thun kennen und erkennen
- Die eigenen Kommunikationsstile einschätzen
- Die eigenen Kommunikationsstile für bessere Gesprächsergebnisse mit Versicherungskundinnen und -kunden variieren können
- Auch Gespräche mit herausfordernden Versicherungskund:innen souverän meistern

Zielgruppe

Vermittler:innen und Berater:innen, die im Vertrieb von Versicherungsprodukten tätig sind, und Mitarbeitende, die bei der Vermittlung oder Beratung mitwirken; Führungskräfte im Vertrieb von Versicherungsprodukten

PINKTUM

THE HOME OF E-TRAINING

Standort München
Pink University GmbH
Rüdesheimer Straße 7
80686 München

Standort Hamburg
Pink University GmbH
Besenbinderhof 41
20097 Hamburg

Kontakt
Beratung & Service
+49 89 5 47 27 84 10
kontakt@pinktum.com

PINKTUM E-Learning – Ausgezeichnete Qualität