



„Kundenbetreuung nur über App? Das möchte ich erst gar nicht ausprobieren!“

Was macht einen guten Berater aus? Versicherungsmakler Franz Buchner aus Mondsee hat dafür ein Rezept mit klar definierten Zutaten: Ehrliches Interesse für den Kunden, klare Aussagen und Empfehlungen, einen Plan bzw. eine klare Struktur im Maklerbüro, Wissen und Erfahrung, Durchhaltevermögen und Bildung. Kundenbeziehungen möchte der Oberösterreicher nie einer App überlassen. Franz Buchner setzt auf Empathie. Das zeigt auch ein Video, in dem ausschließlich Kunden und Produktpartner über die Stärken seines Versicherungsmaklerbüros Mondsee Finanz zu Wort kommen.

Als viertes von fünf Kindern wächst Franz Buchner auf einer kleinen Landwirtschaft in Zell am Moos auf, absolviert die Lehre zum Gas- Wasserleitungsinstallateur und Zentralheizungsbauer und macht nebenher Musik, um sich etwas Taschengeld dazu zu verdienen. Während seiner Zeit bei der Militärmusik Salzburg erhält der erfolgreiche Heizungsverkäufer das Angebot, in die Versicherungsbranche einzusteigen, lehnt aber ab.

Weil ein Bekannter aber wenig später eine Kfz-Versicherung benötigt, beschäftigt er sich erstmals mit dem Thema Versicherung und muss feststellen, dass es enorme Prämienunterschiede zwischen „seinem“ Versicherer und dem Angebot eines Kärntner Versicherungsmaklers gibt. Und weil Franz Buchner Dingen gerne auf den Grund geht, bricht er nach Kärnten auf, um sich die Tätigkeit des Versicherungsmaklers erklären zu lassen.

Damit war der Grundstein für den späteren Einstieg in die Maklerschaft gelegt: „Nachdem ich damals schon Heizungen verkauft habe, war mir der Verkauf nicht fremd, und jeder Häuslbauer braucht ja auch eine Versicherung... Mit 22 bin ich dann nach Mondsee gezogen und habe mein Haus mit Büro im ebenerdigen Keller

bezogen. Mit 23 habe ich den Privatpilotenschein gemacht und dabei viele spannende Persönlichkeiten kennengelernt. Mit 30 wurde dann alles zu klein und ich habe ein weiteres Mal gebaut. Diesmal am Mondseeberg, auf welchem ich noch immer wohne.“ Für die Mondsee Finanz wurde auch das neue Zuhause zu klein: „Vor vier Jahren haben wir unser aktuelles Büro in der Rainerstraße in Mondsee bezogen. Auf 300m² haben wir eine moderne Umgebung für unsere Mitarbeiter und Kunden geschaffen“, sagt Franz Buchner.

Die Mondsee Finanz GmbH war 2002 aus der Taufe gehoben worden. Franz Buchner setzte auf Rundumbetreuung, das Potenzial in Bezug auf die Verbesserung des Preis-/Leistungsverhältnisses und auf das Vollkundenprinzip: „Ich habe damals ein Versicherungspickerl ähnlich dem KFZ-Pickerl eingeführt – mit Termin zur Mängelbehebung usw. Manche Kunden haben beispielsweise das Pickerl nicht bekommen, weil der Versicherungsumfang mangelhaft war.“

Was waren die wichtigsten Entwicklungsschritte seines Maklerbüros? „Neben dem Finden der richtigen Mitarbeiter denke ich, dass das Finden eines vernünftigen CRM-Systems und die Etablierung der Marke

Mondsee Finanz die wesentlichsten Entwicklungsschritte waren. Mir war immer wichtig, dass die Kunden nicht bei Franz Buchner, sondern bei der Mondsee Finanz sind – und dort jemand abhebt, der sich für das Problem des Kunden interessiert und die richtigen Schritte setzt.“

Seine Berufswahl hat er nie bereut: „Es gibt für mich nichts schöneres, als Problemlöser für meine Kunden zu sein und gleichzeitig auch noch gut davon leben zu können. Nicht viele Berufsgruppen haben den Vorteil eines regelmäßigen Einkommens durch Folgeprovisionen – und die Möglichkeit, ihre Klienten über den kompletten Lebenszyklus hinweg begleiten zu können. Nach 25 Jahren in der Versicherungsbranche ist mir noch immer nicht langweilig und ich bin jeden Tag aufs Neue gefordert und überrascht.“

Hat der Beruf auch Schattenseiten? „Wo viel Sonne ist, gibt es auch Schatten. Fakt ist, dass auch unsere Branche zu wenig Personal hat – und dies bringt Probleme im Alltag mit sich. Die Erreichbarkeit der Versicherer wird immer schlechter und auch die Softwarelösungen werden gefühlt immer schlechter und langsamer. Mittlerweile werden Programme zum Teil schon wieder ausgetauscht, bevor Sie fertig programmiert sind.“

Auch das schlechte Image der Branche stört den Oberösterreicher: „Leider ist das aber das Ergebnis diverser Wildwüchse von Vertrieben – und von schlecht ausgebildeten Mitarbeitern. Unsere Klienten haben ein Anrecht auf gut ausgebildete Betreuer sowohl im Innen- als auch im Außendienst. Ein guter Mitarbeiter ist besser als jedes Werbeinserat. Wir müssen aber auch darauf achten, dass junge Menschen, die im Vertrieb sind, von ihrem Beruf leben und ihre Familie versorgen können. Nur durch ehrliche gute Arbeit und zufriedene Mitarbeiter und Kunden kann sich unser Image verbessern.“

Wer sind seine Kunden? „Wir haben ein sehr gut durchmisches Portfolio. Sowohl Privatkunden als auch Klein- und Mittelbetriebe beraten wir gerne. Am liebsten arbeite ich mit Unternehmern. Ob es sich dabei um ein 1-Mann-Unternehmen oder eine Unternehmensgruppe handelt, spielt dabei keine so große Rolle. Es sind die Geschichten der Menschen und der Unternehmen, die ich so spannend finde. Unsere Zielgruppe sind Unternehmen bis 250 Mitarbeiter, welche in Österreich und dem angrenzenden Ausland tätig sind.“

Rund 65% des Umsatzes macht Mondsee Finanz mit Gewerbekunden: „Vor allem im Bauhaupt- und Nebengewerbe sind wir sehr erfolgreich tätig, aber auch im Bereich Landwirtschaften, Sägewerke, Wasserkraftwerke usw. machen wir sehr gutes Geschäft. Nachdem ich mich vor einigen Jahren in einer Hausverwaltung beteiligt habe, spielt auch der Bereich „Mehrfamilienwohnhäuser“ eine immer größere Rolle. Ich bin froh, dass wir uns in der Vergangenheit breit aufgestellt haben. Damit sind wir sehr krisensicher“, so Franz Buchner.

Bieten die österreichischen Versicherer ausreichend Deckung für spezielle Risiken von Gewerbekunden? „Zum größten Teil Ja. Aber nur, wenn man direkten Draht zu den Entscheidungsträgern hat und pflegt. Leider ist auch hier der Mensch die Begrenzung. In einigen

Steckbrief

Geburtsdatum: 10.12.1977

Familienstand: verheiratet

Meine Kunden schätzen an mir: ernstgenommen zu werden

Persönliche Stärke: Zuverlässigkeit

Persönliche Schwäche: Kontrollfreak

Dieses Buch hat mich beeindruckt: Antifragilität – Nassim Nicholas Taleb

Dieser Mensch fasziniert mich: mich faszinieren so viele Menschen...

Mein Lebensmotto: Heute ist der erste Tag vom Rest meines Lebens

Meine Freizeit verbringe ich: am liebsten aktiv

Auf meinem Nachtkastl liegt: ein Buch

Als Kind wollte ich werden: Priester

Das kann ich nicht leiden: Bequemlichkeit

Bereichen kommt man an Versicherern aus dem Ausland nicht vorbei. Wenn ich eine vergleichbare Lösung in Österreich finde, was nicht immer gelingt, ziehe ich eine österreichische Lösung vor. Bei Speziallösungen wie D&O, Cyber usw. gibt es aber einen enormen Aufholbedarf bei den österreichischen Versicherern.“

Wie wichtig ist Netzwerken für Franz Buchner? „Ich bin kein Vereinsmeier. Beim ÖVM, welcher einen guten Job macht, und der AFPA, welche auch übergeordnete wichtige Arbeit macht, bin ich gerne unterstützend dabei. Netzwerken ist wichtig. Vor allem die Pflege der Kontakte in die Fachabteilungen der Versicherer lohnt sich und ist unabdingbar.

Persönlich bin ich begeisterter Rotarier und versuche Gutes zu tun.“

Und Franz Buchner privat? „Ich habe zwei Söhne mit 14 und 17 und bin seit 2004 verheiratet. Seit 2013 bin ich Mitglied im Rotaryclub Mondseeland. Im Urlaub bevorzuge ich eher Städtetrips statt ▶



Von Mag. Peter Kalab

Chefredakteur AssCompact



Franz Buchner mit dem Organisten Prof. Gottfried Holzer-Graf

Strandurlaub. Ich bin gern in Österreich. Alles, was in zweieinhalb bis drei Stunden mit dem Auto erreichbar ist, mach ich gerne. Auch Fliegen – idealerweise ohne Umsteigen. Ich werde aber ohnedies nicht

vom Fernweh geplagt...“ Und die Freizeit? „Ich mach gerne Musik – Singen und Klavier, gehe gern fischen und spiele Schach. Die Pflege meiner Freundschaften ist mir wichtig“, sagt Franz Buchner.

Im Urlaub kann er Dank professioneller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im wahrsten Sinn des Wortes abschalten: „Nachdem ich schon ewig keine Mobilbox mehr habe und das Telefon nach drei Mal Läuten in die Firma umgeleitet wird, bekomme ich im Urlaub im Notfall ein Mail von meinem Team. Meine Mitarbeiter sind gute Problemlöser – an dieser Stelle auch ein großes Dankeschön an meine Kollegen!“

Mondsee Finanz GmbH

- Gründungsjahr: 2002
- Standorte: 2 (Mondsee und Klagenfurt)
- Mitarbeiterzahl: 7
- Nettogesamtbestand: ca 10 Mio. Euro
- Kundenzahl: ca. 2000

3 Fragen an Franz Buchner

Auf Ihrer Website ist ein professionell gestaltetes Video mit Kunden und Partnern der Mondseefinanz platziert, vom Organisten über einen Edelstein- und Schmuckhändler und einen Landwirt im Rollstuhl bis hin zu Zurich-Chefin Andrea Stürmer. Wie ist die Idee zu diesem Video entstanden?

Ich versuche immer mit den Besten zu arbeiten – und das hat mein Unternehmen erfolgreich gemacht. Auch meine Kunden haben den Anspruch nach Möglichkeit mit den Besten zu arbeiten. Am Ende des Tages sagt doch jeder das Beste über sich und sein Unternehmen. Im Video kommt von mir gar nichts – ich lasse meine Kunden über mein Unternehmen sprechen. Ich bin der festen Überzeugung, dass Jedermann erkennt, ob eine Werbung „billig“ ist. Bevor ich schlechte bzw. billige Werbung mache, mach ich lieber keine. Niemand kann sich einen „billigen“ Versicherungsmakler leisten.

Wir haben sehr gute Rückmeldungen erhalten. Nachdem das Video auch im Fernsehen gelaufen ist und viele unserer Kunden dies gesehen haben, fühlten diese sich in Ihrer Entscheidung – dass wir der richtige Partner sind – bestätigt. Auch die Geschäftsbeziehung, zu den im Video vorgestellten Kunden, hat sich verstärkt. Ich glaube, dass vor allem die Pflege der bestehenden Kunden wichtig ist, und diese regelmäßig von uns hören sollten. Ob eine Kundenbetreuung „nur mehr über App“ funktioniert, möchte ich erst gar nicht ausprobieren.

Was braucht es aus Ihrer Sicht, um als Berater erfolgreich zu sein?

Da gibt es leider kein Handbuch dafür. Aus meiner Erfahrung würde ich folgende Punkte anführen:

- » Ehrliches Interesse für den Kunden: Nur wer seinen Kunden versteht und sich in ihn hineinversetzen kann, wird die richtigen Lösungen finden.
- » Klare Aussagen und Empfehlungen: Wir müssen versuchen, in der Sprache des Kunden zu sprechen. Wenn der Kunden uns nicht versteht, haben wir nicht die richtigen Worte gefunden.
- » Einen Plan bzw. eine klare Struktur: Der Grund warum Piloten eine Checkliste verwenden, ist, weil Sie damit Schaden vermindern, z.B. nicht auf das Ausfahren des Fahrwerkes vergessen. Verwenden Sie Checklisten – und passen Sie diese laufend an!
- » Expertise (Wissen und Erfahrung): Ein Nichtexperte weiß, was funktionieren könnte, ein Experte hingegen weiß, was in der Vergangenheit funktioniert hat. Nachdem man nicht alles selber wissen kann, benötigt man ein gutes Netzwerk und verlässliche Partner
- » Durchhaltevermögen: Die letzte Meile zu gehen ist nicht immer einfach – aber es lohnt sich. Eine Empfehlung bekommen wir immer nur dann, wenn wir die Erwartungshaltung unseres Kunden übertreffen.
- » Bildung: Bildung ist wichtig. Leider haben wir hier ein echtes Problem in unserer Branche. Die Weiterbildungsangebote sind zwar vielfältig, aber qualitativ verbesserungswürdig.

Was würden Sie sich von den Versicherern wünschen, wenn Sie drei Wünsche frei hätten?

Dass Jemand abhebt, wenn ich anrufe, eine gut funktionierende Software und Fokus auf Lösungen – und nicht auf das Problem.