

Konzeptberatung statt Produktverkauf

Die Zeiten des Produktverkaufs sind vorbei. So sieht es jedenfalls das Beratungsunternehmen TELIS FINANZ AG aus Regensburg. finanzwelt sprach hierzu mit dem Vorstandsvorsitzenden Klaus Bolz.

finanzwelt: Herr Bolz, was bedeutet Konzeptberatung konkret für den TELIS-Berater?

Bolz › Die von uns beratenen Privathaushalte betrachten wir wie kleine Unternehmen. Das heißt, dass wir einen ganzheitlichen Beratungsansatz verfolgen. Grundvoraussetzung für diese ganzheitliche Beratung ist die Bereitschaft der Kunden, uns die persönlichen Finanzdaten seines Haushaltes mitzuteilen. Wir nehmen diese Daten in eine so genannte Haushaltsanalyse auf. Die Analysen schicken unsere Berater dann in unsere Regensburger Zentrale. Hier werden die Daten erfasst, was den Beratern danach und jederzeit den sofortigen Online-Zugriff auf die Daten ermöglicht. In der Zentrale erstellen wir dann ein dreiteiliges Finanzgutachten, das einen tatsächlichen 360°-Blick auf die gesamte Finanzsituation des Haushalts erlaubt. Tagesaktuell erfolgt der Versand der gebundenen Exemplare an unsere Geschäftsstellen, die TELIS-Kanzleien.

finanzwelt: Wie verläuft die eigentliche Beratung?

Bolz › Die drei Gutachten dienen als Leitfaden für mindestens drei Beratungsgespräche. Dazu kommen die Kunden zu ihren Beratern in die TELIS-Kanzleien. Im ersten Gesprächstermin beraten wir zu den Themen Liquiditätsplanung und Absicherung existenzgefährdender Risiken, im zweiten zum wichtigen Bereich Alterseinkommenssicherung, und im dritten Termin werden die Themen Wünsche und Ziele sowie Schutz erworbener Werte behandelt.

finanzwelt: Was machen Sie bei speziellen Beratungsbereichen oder bei sich verändernden Kundendaten?

Bolz › Mit diesen drei Grundberatungen ist die Unternehmensberatung für den privaten Haushalt nicht zu Ende. Es folgen beispielsweise Spezialisten-Termine. Außerdem führen wir regelmäßige Datenaktualisierungen durch und unsere Kunden werden automa-



tisch an alle wichtigen Termine erinnert. Die Qualität unseres Beratungskonzeptes hat der TÜV SÜD im Übrigen dieses Jahr schon zum zweiten Mal in Folge zertifiziert.

finanzwelt: Das alles kostet den Berater doch viel Zeit?

Bolz › Unsere Prozesse sind stark automa-

tisiert. Das unterstützt die gesamte Beratung. Mit unserem TELIS-System® sparen wir unseren Beratern Zeit und ermöglichen gleichzeitig die ganzheitliche Beratung. Nur zwei Beispiele dafür: Mit der zentralen Erfassung und Verwaltung der Kundendaten in der Konzernzentrale nehmen wir unseren Partnern zum einen viel zeitintensive Arbeit

ab, zum anderen können sie für ihre Kundentermine durch diese zentrale Datenverwaltung online auf alle Dokumente und Anträge zugreifen. Kundendaten werden automatisch übertragen, so dass sich die Berater nicht mit dem aufwändigen manuellen Eintragen von Daten aufhalten.

finanzwelt: Wie gewährleisten Sie die langfristige Betreuung der Privathaushalte?

konzept sehen, vom Zeitaufwand aber abgeschreckt werden. Mit dem TELIS-System® bekommt der Kunde mehr Beratungszeit. Und der Berater wiederum schließt mehr Verträge ab, erzielt damit höhere Einnahmen und berät ganzheitlich!

finanzwelt: Vor welchen Herausforderungen steht Ihrer Ansicht nach die Finanzdienstleistungsbranche?

halb immer komplexer, Protokollierungs- und Dokumentationspflichten nehmen weiter zu und die fachliche Anforderungen steigen. Wir sind davon überzeugt, dass das TELIS-System® diese Herausforderungen bewältigt. Überdurchschnittliche Vertrags- und Abschlusszahlen sind keine Ausnahme. Schließlich betreuen wir pro beratenen Haushalt schon jetzt durchschnittlich 7,3 Verträge. Auf diesen Wert sind wir sehr stolz. Unser Ziel ist es, in Zukunft diese Vertragsdichte auf über 10 Verträge pro Haushalt zu steigern.

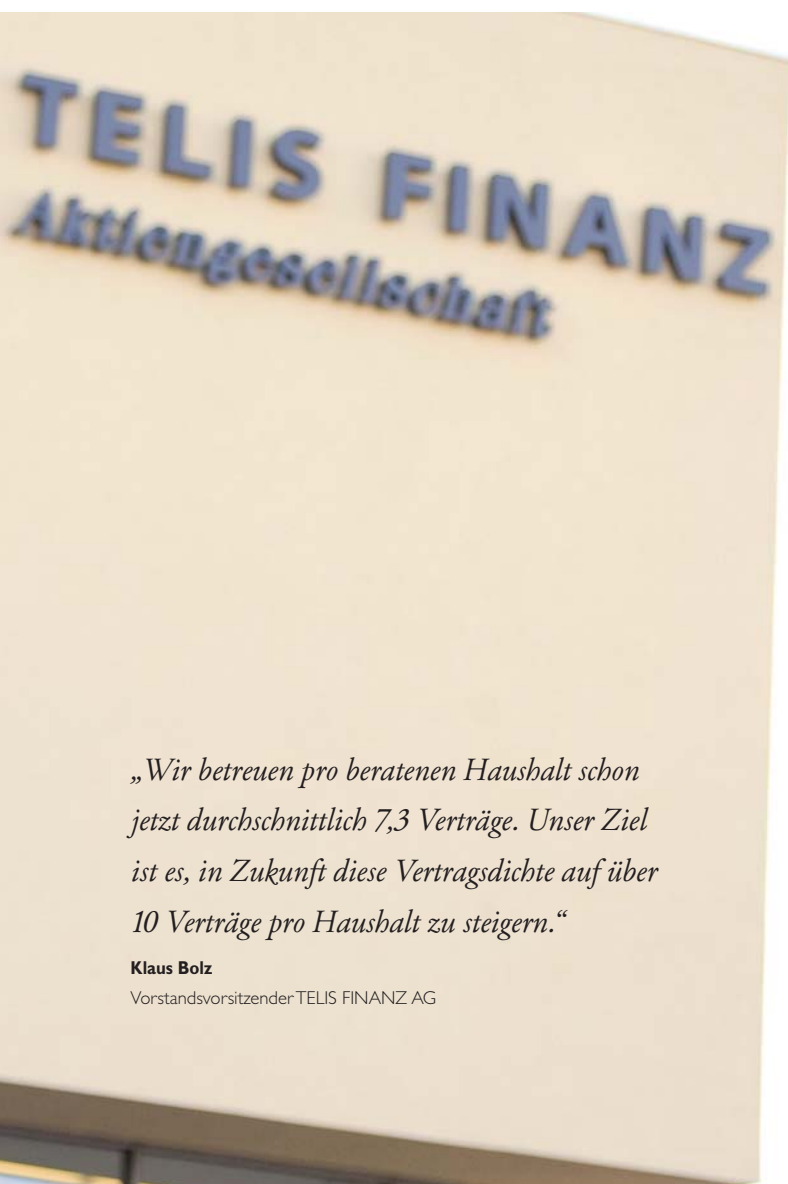
finanzwelt: 7,3 Verträge! Wie gelingt Ihren Beratern diese hohe Vertragsdichte?

Bolz › Die Basis dafür ist zweifellos die eigene, starke EDV. Investitionen in die EDV haben bei uns schon immer einen besonders hohen Stellenwert. Es ist eine Besonderheit, dass wir unsere gesamten EDV-Anwendungen für Beratung, Betreuung, Vermittlung, Abrechnung und Verwaltung im eigenen Haus entwickeln. Ohne die ständige Weiterentwicklung unserer EDV-Tools und den Einsatz neuer Anwendungen würden wir mit dem TELIS-System® diese Vertragsdichte nicht erreichen. Zudem haben wir eine Vielzahl von Instrumenten entwickelt, die eine hohe Kundenbindung ermöglichen.

finanzwelt: Wie unterstützen Sie die Qualifikation Ihrer Berater?

Bolz › Durchschnittlich bilden wir 100 Berater jährlich zum „Geprüften Versicherungsfachmann/-frau (IHK)“ aus. Das ist aber nur die Grundausbildung. Unsere Berater können sich zum IHK-zertifizierten Unternehmensberater für den privaten Haushalt weiterbilden oder ein Studium zum Financial Planner (EBS) absolvieren. Seit 2009 bieten wir zudem die Möglichkeit eines berufsbegleitenden Studiums zum Bachelor in Financial Services an. Mit einem umfangreichen Lizenzsystem stellen wir sicher, dass die Beratung in bestimmten Bereichen, z. B. in der Privaten Krankenversicherung, bei Investmentkonzepten oder im Finanzierungsbereich, nur durch eigens dafür zusätzlich lizenzierte Berater erfolgt. Die Voraussetzung hierfür ist eine umfangreiche Fachausbildung, die zudem nach spätestens 24 Monaten aktualisiert wird. Gerade dieses Lizenzsystem hat der TÜV SÜD in seinem Prüfbericht besonders positiv hervorgehoben. ■

Das Gespräch führte Marc Oehme



„Wir betreuen pro beratenen Haushalt schon jetzt durchschnittlich 7,3 Verträge. Unser Ziel ist es, in Zukunft diese Vertragsdichte auf über 10 Verträge pro Haushalt zu steigern.“

Klaus Bolz

Vorstandsvorsitzender TELIS FINANZ AG

Bolz › Nach der Beratung setzt mit dem zentral gesteuerten Wiedervorlagemanagement eine Systematik ein, bei dem wir von Regensburg aus Folgetermine bei den Kunden für die Berater koordinieren. Wir haben dabei die Erfahrung gemacht, dass sich Berater und Kunden nach einem ganzheitlichen und langfristigen Beratungs-

Bolz › Marktentwicklungen und Eingriffe des Gesetzgebers haben dazu geführt, dass die Vergütung für Berater in den letzten Jahren zum Teil deutlich zurückgegangen ist. Zudem sind administrativer Aufwand und Bürokratie durch gesetzliche Regulierungen immens gestiegen. Für die Berater der Zukunft werden die Beratungen des-