

WKV-LF03-LS10**Kundeneinwänden überzeugend begegnen****Situation**

Sie sind Auszubildende zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen bzw. Auszubildender zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen in der Generalagentur Helfert der PROXIMUS Versicherung AG. Nach Ihrer Rückkehr von der Kommunikationsfortbildung berichtet Ihr Ausbilder, dass während Ihrer Abwesenheit Schwierigkeiten bei der Kommunikation mit einzelnen Kundinnen und Kunden auftraten.

Es besteht die Gefahr, dass diese ihre Beziehung mit der Agentur beenden könnten. Sie sollen deshalb mit den jeweiligen Kundinnen und Kunden unbedingt Kontakt aufnehmen.

Aufträge

1. Führen Sie das Telefonat mit Herrn Küster (Anlage 1).
2. Beraten Sie Frau Wistermann im Rahmen eines Videochats (Anlage 2).
3. Führen Sie das Beratungsgespräch mit Frau Wahl in der Agentur (Anlage 3).

Datenkranz

Anlage 1

PROXIMUS Versicherung AG – Generalagentur Helfert		
An	Abteilung	
Telefonnotiz		
Anruf von Ralf Küster Neckarufer 12 74390 Walheim am Neckar	Datum 12.04.20xx	Uhrzeit 16:30 Uhr
Firma	☎ Nr. 06225 - 585365	Fax Nr.
<input checked="" type="checkbox"/> hat angerufen	<input type="checkbox"/> ruft wieder an	<input checked="" type="checkbox"/> erbittet Rückruf
<input type="checkbox"/> hat zurückgerufen	<input type="checkbox"/> möchte Sie treffen	<input type="checkbox"/> war hier
Nachricht: <ul style="list-style-type: none"> - Ist umgezogen in ein Einfamilienhaus am Neckarufer - hat ein Angebot zum Abschluss einer Wohngebäudeversicherung erhalten - hat noch Fragen zum Angebot - unbedingt heute Abend noch zurückrufen 		
		Aufgenommen von Helfert

Anlage 2

Von:	anette.wistermann@onlinemails.de
An:	info@agentur-helfert.de
Cc:	
Betreff:	Online-Beratungstermin
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>schon vor über einer Woche war ich bei Ihnen in der Agentur, um mich zum Thema Hausratversicherung beraten zu lassen. Ich hätte noch ein paar Fragen zu dem von Ihnen erstellten Angebot. Sie hatten versprochen, mich nochmals zurückzurufen.</p> <p>Ich schaffe es diese Woche nicht mehr, bei Ihnen persönlich vorbeizuschauen. Bitte schicken Sie mir einen Link zu einem Online-Meeting. Dies könnte ich mir gut einrichten.</p> <p>Gut passen würde mir morgen, 16:30 Uhr.</p> <p>Vielen Dank und freundliche Grüße</p> <p>Anette Wistermann</p> <p>----- Anette Wistermann Waldweg 122 71229 Leonberg Tel. 07152 5858174</p>	
Anhang	---

Anlage 3**Aussage von Herrn Helfert:**

„Frau Wahl hat vorhin auf den Anrufbeantworter der Agentur gesprochen. Bei ihr wurde vor einiger Zeit eingebrochen. Sie klang etwas aufgebracht und sagte, dass sie heute Nachmittag in unserer Agentur vorbeischauen werde, da sie mit dem Schadenmanagement überhaupt nicht zufrieden sei. Sie wäre nun schon seit über 20 Jahren unsere Kundin und hätte sich anderes erwartet. Bitte übernehmen Sie nachher die Beratung von Frau Helfert, da ich jetzt noch einige Kundentermine habe. Ich danke Ihnen!“