

Zunehmend Mobil

Axel Liebetrau ist Experte für Innovations- und Zukunftsmanagement. Als Consultant berät er Führungsteams großer und mittelständischer Unternehmen. „Der Versicherungsmakler“ sprach mit ihm über die Bedeutung von Social Networks, Apps und Co. für Versicherungsmakler.

VM: „Wer nicht im Netz ist, existiert nicht für den Kunden.“ Stimmt diese Aussage?

Axel Liebetrau: Kunden informieren sich umfangreich im Vorfeld einer Beratung. Nicht nur über den Finanzdienstleister oder die Produkte, sondern verstärkt auch über den Berater. Kann ich dem Berater vertrauen, ist er kompetent, ist er mir sympathisch etc.? Während man Informationen über den Finanzdienstleister und die Produkte meist über die Homepage oder entsprechende Portale sucht, informiert man sich über den Berater eher in sozialen Netzwerken wie Xing oder Facebook. Findet man den Berater nicht, so ist dies

VM: Wie sehen Sie die zukünftige Bedeutung von Social Networks und mobilen Anwendungen für Dienstleister?

Wohin geht die Reise?

AL: Der rasante Nutzungsanstieg von sozialen Netzwerken und mobilen Anwendungen ist eine Entwicklung, die Wirtschaft und Gesellschaft in den letzten Jahren so stark geprägt hat wie kaum eine andere. Sie nimmt immer neue Formen an, dringt in immer mehr Bereiche des Alltags, der Ökonomie und des Konsums vor. Sie verändert die klassischen Medien und die Kommunikation, die Politik, die Innovationskultur und vieles andere mehr. Sie ist jedoch keineswegs nur eine technologiegetriebene Entwicklung, sondern vielmehr ein sozialer Prozess.

VM: Bei Finanzdienstleistern scheinen Apps und SMS-Services momentan förmlich zu grassieren.

AL: Apps gibt es mittlerweile in allen Branchen und Lebensbereichen. Nicht nur Finanzdienstleister nutzen sie. Viele Apps sindbarer Unsinn oder bestehen einfach nur aus Gags. Simulierte Lichtschwerter, Biergläser oder Furzkissen eignen sich allenfalls für Schülerhumor. Aber es war vielleicht gerade dieses ironische Element, das den Apps von Anfang an eine romantische und rebellische Aura verliehen hat. Apps entstammen nicht der Businesswelt, sie repräsentieren nicht den bitteren Ernst der Büro-rationalisierung.

VM: Was würden Sie einem Versicherungs-makler raten, wie er Social Networks und mobile Anwendungen zu seinem maximalen Nutzen einsetzen kann?

AL: Nehmen Sie sich Zeit, und schauen Sie sich zuerst einmal in der neuen Welt um. Lassen Sie sich inspirieren! Für einen leichteren Einstieg in die Welt der sozialen Netzwerke hier **fünf Tipps & Tricks: Erster Schritt** Nutzungsmotivation schaffen – erst nur lesen! Nicht krampfhaft Beteiligung einfordern. Lassen Sie sich und Ihren Kunden Zeit, bis aktiv Ihre Nachrichten kommentiert, weitergeleitet oder nachfragt werden.

Externe Informationen einfließen lassen!

Nicht nur Informationen rund um Ihr Unternehmen, sondern ganz bewusst unternehmensfremde oder regionale Themen ergänzen.

Jede Woche eine neue Welt!

Jede Woche Nutzer mit neuem Content stimulieren (User-inspired statt User-generated). Falls Ihnen dies am Anfang zu viel ist, dann starten Sie im monatlichen Turnus.

Werden Sie persönlich!

Geben Sie sich ein Gesicht und sprechen Sie Ihre Kunden persönlich an. „Bad at Singing – good with Money“ ist ein schönes Beispiel für eine kundennahe und persönliche Bank: <http://www.youtube.com/watch?v=kui070Twwq4>.

Ihr Netzprofil ist Ihre Visitenkarte!

Investieren Sie ein wenig in die Gestaltung Ihres Profils. Einfach nur Ihr Logo und fertig hat den gleichen Charme wie eine Visitenkarte aus dem Kopierer. Ein echtes Schwergewicht in guter Medien-nutzung ist Reiner Calmund (<http://twitter.com/calmund>). Sein professionelles Profil wirkt und überzeugt. ■



„Der rasante Nutzungsanstieg von sozialen Netzwerken hat Gesellschaft und Wirtschaft nachhaltig geprägt.“
Axel Liebetrau

für ihn ein klarer Nachteil. Neu ist, dass der Kunde mittlerweile mithilfe von Smartphones und mobilem Internet die Möglichkeit hat, sich direkt am POS im Web zu informieren und zu vergleichen. Findet man umfangreiche und ungeschminkte Informationen, so schafft dies Vertrauen.