

UNTERNEHMENSKONZEPT

HL2010
Herbert Lehner Versicherungsmakler GmbH
Kroatengasse 26
4020 Linz

04.07.2010

INHALTSVERZEICHNIS

Unternehmen	Seite 3
Dienstleistung	Seite 4
Branche und Markt	Seite 5 und 6
Marketing	Seite 7
Finanzierung	Seite 8
Personen	Seite 9
Chancen	Seite 10
Umsetzung	Seite 11
Beilagen	Seite 12

UNTERNEHMEN

Die HL2010 Herbert Lehner Versicherungsmakler GmbH, Kroatengasse 26, 4020 Linz, wird als Gesellschaft mit beschränkter Haftung im Juli 2010 gegründet und die Geschäftstätigkeit aufnehmen.

Alleiniger Gesellschafter, handels- und gewerberechlicher Geschäftsführer wird Herbert Lehner, Kroatengasse 26, 4020 Linz, sein.

Unternehmensgegenstand ist die Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten.

DIENSTLEISTUNG

HL2010 berät und betreut Firmen und Privatpersonen in Versicherungsangelegenheiten im Vollkundenprinzip, das heißt, HL2010 ist in allen Versicherungsangelegenheiten des Kunden der alleinige Ansprechpartner.

Gemeinsam mit dem Kunden wird das bestehende Risiko analysiert, ein Deckungskonzept erarbeitet und dieses an die potentiellen Produktpartner (Versicherungsgesellschaften) ausgeschrieben. Die Angebote werden in Form eines Prämien- und Deckungsvergleich mit dem Kunden besprochen, der auf Basis der Empfehlungen von HL2010 das passende Angebot auswählt. Die Umsetzung (Polizzierung) durch den Produktpartner wird von HL2010 veranlasst, sämtliche Polizzen werden von HL2010 geprüft an den Kunden weitergeleitet.

Die bestehenden Verträge werden regelmäßig hinterfragt und neuen Situationen laufend angepasst.

Schäden werden von HL2010 erledigt, mit besonderem Augenmerk darauf, dass der Kunde diesbezüglich so wenig Aufwand wie möglich hat.

Die Zusammenarbeit basiert auf einer vom Kunden unterfertigten Generalvollmacht und wird durch Besprechungsprotokolle (auch für den Kunden) dokumentiert.

BRANCHE UND MARKT

Die Tendenz, Versicherungsverträge über Versicherungsmakler abzuschließen ist weiter steigend.

Das liegt vor allem daran, dass die Versicherungsunternehmen diese Vertriebschiene weiter stärken und manche – auch neue – Anbieter ausschließlich mit Versicherungsmaklern (und Vermögensberatern) zusammenarbeiten, außerdem ist der potentielle Kunde noch immer zu einem nicht unwesentlichen Teil nicht von einem Versicherungsmakler betreut.

Als Hauptkonkurrenten des Versicherungsmaklers sind daher immer noch der beim Versicherungsunternehmen angestellte Außendienst und der Versicherungsagent zu betrachten.

Diese beiden Arten der Versicherungsvermittler haben aber den wesentlichen Nachteil, keinen Marktüberblick zu haben, weil nur Produkte eines (oder einiger weniger) Versicherungsunternehmen(s) angeboten werden können.

Wenn ein Kunde einmal den Vorteil, durch einen Versicherungsmakler betreut zu sein, erkannt und genossen hat, wird dieser die Betreuung seiner Versicherungsangelegenheiten nur mehr in die Hände eines – bestenfalls anderen – Versicherungsmaklers legen.

Von diesen anderen Versicherungsmaklern hebt sich HL2010 in mehreren Punkten ab:

Die Mehrzahl der in Österreich tätigen Versicherungsmakler sind aus dem Vertriebsnetz eines Versicherungsunternehmens hervorgegangen, dem sie meist weiter treu verbunden bleiben und bei dem sie einen Großteil der Verträge platzieren. Dies alleine schon deshalb, weil früher nach einer gewissen Zeit Praxis als Mitarbeiter eines Versicherungsunternehmens der Gewerbeschein des Versicherungsmaklers ohne weiteren Befähigungsnachweis „gelöst“ werden konnte, und die Versicherungsunternehmen dieses Vorgehen unterstützt haben, als zum ersten Mal der Außendienstapparat verkleinert werden sollte.

Diese Versicherungsmakler sind oft Ein-Personen-Firmen geblieben, unterscheiden sich daher auch in diesem Punkt nicht wesentlich vom angestellten Außendienst und vom Versicherungsagenten.

HL2010 wird mit mindestens 10 Versicherungsunternehmen intensiver zusammenarbeiten, wobei auf 3 bis 5 Versicherungsunternehmen als

Haupt-Produktpartner zurückgegriffen wird. Kein in Österreich tätiges Versicherungsunternehmen wird grundsätzlich ausgeschlossen.

Ziel von HL2010 ist weiters, eine ständige Ansprechbarkeit – auch im Urlaub und im Krankheitsfall – zu erreichen. Vorläufig wird das durch die Kooperation mit einem anderen Versicherungsmakler gewährleistet, in späterer Folge werden mindestens zwei weitere Mitarbeiter aufgenommen.

Ein weiterer Vorteil von HL2010 im Vergleich zu den meisten anderen Versicherungsmaklern wird das Bestreben nach ständiger Aktualisierung der verwalteten Verträge sein, was zu Zeiten sinkender Versicherungsprämien zwar zu Umsatzeinbußen führen kann aber die Zufriedenheit und Treue der Kunden fördert. Sehr oft wird nämlich bei der Durchsicht von Verträgen von Neukunden festgestellt, dass diese hinsichtlich Deckungsumfang und Prämie nicht auf dem aktuellen Markt-Stand sind.

Vermögensberater sind nicht als Konkurrenten zu betrachten, da reine Finanzdienstleistungsprodukte oder Finanzierungen nicht von HL2010 angeboten werden. In diesem Punkt wird eine Kooperation mit ■■■ (siehe Werdegang von Herbert Lehner) fortgeführt, auch eine Verweisung des Kunden an die Hausbank ist angedacht.

Die Zielkundengruppe von HL2010 sind KMUs und Privatpersonen (hier vornehmlich die Inhaber, Geschäftsleiter und Beschäftigten der KMUs).

Eine Einschränkung hinsichtlich der Branche existiert nicht.

Derzeit enthält der Kundenstock, auf den unmittelbar Zugriff besteht, Betriebe bis ca. EUR 10.000.000,00 Umsatz bzw. rund 80 Beschäftigte.

Privatpersonen der Mittelschicht liefern aber als Vollkunden ebenfalls einen zufriedenstellenden Deckungsbeitrag, werden daher nicht abgelehnt aber auch nicht gezielt angesprochen.

MARKETING

Die Neukundengewinnung erfolgt in der Regel auf Basis Weiterempfehlung.

Erfahrungsgemäß wird jeder zufriedene Kunde zumindest auf Nachfrage wenigstens einen weiteren Interessenten nennen können. Um dieses Potential wirklich zu nutzen, wird im Besprechungsprotokoll, das anlässlich jeden Kundengesprächs ausgefertigt wird, dieser Punkt aufscheinen und entsprechend abgearbeitet.

Als weiteres wichtiges Instrument wird die Webseite fungieren.

Wenn man derzeit in Google „Versicherungsmakler Linz“ eingibt, erscheint auf der ersten Seite ein einziges Versicherungsmakler-Büro mit seiner eigenen Seite, auf der dritten Seite ein weiteres.

Das von HL2010 beauftragte Marketingunternehmen wird gegen eine überschaubare Gebühr dafür Sorge tragen, dass HL2010 bei dieser Suche ebenfalls auf der ersten Seite aufscheint.

Die Webseite soll vorerst lediglich das Unternehmen und seine besondere Stellung präsentieren, Funktionen wie Newsletter oder Kunden-Login (um z.B. den Stand von Schadenfällen einzusehen) werden frühestens im zweiten oder dritten Geschäftsjahr entwickelt.

Ein wichtiger Punkt ist auch die Kundenbindung, die wie die bisherige Erfahrung zeigt durch eine sehr persönliche Beziehung zum Kunden am einfachsten zu erreichen ist. Es hat sich gezeigt, dass ein persönlicher Glückwunsch zum Geburtstag eine bessere Wirkung zeigt als die allseits eingesetzte „automatische“ Weihnachtskarte.

Schließlich ist langfristig geplant, die gesamte Backoffice-Arbeit eben einem Backoffice zu überlassen, damit von den Vertriebsmitarbeitern nahezu ausschließlich die Vertriebsarbeit – und damit auch die Neukunden-Gewinnung – geleistet werden kann.

FINANZIERUNG

Als Büro wird eine ca. 40 m² große Räumlichkeit in einem Wohn- und Bürogebäude in Linz, Kroatengasse 26, angemietet, das im Eigentum der Lebensgefährtin von Herbert Lehner, Ursula Sunk, und deren Bruder Herwig Sunk steht (insgesamt 13 vermietete Einheiten). Das Büro befindet sich im Erdgeschoß, erste Tür rechts, vor dem Haus sind Parkmöglichkeiten für Kundenbesuche vorhanden, das Büro befindet sich auf der Straßenseite.

Folgende Investitionen sind zu tätigen:

Büroeinrichtung	kika/IKEA	EUR	█
Telefon	Telekom/T-Mobile	EUR	█
Hardware	merkl	EUR	█
Software	prosigma	EUR	█
Webseite	Atikon	EUR	█

Die Gesamtinvestition beträgt daher EUR █. In diesem Betrag ist die Ausstattung für einen zusätzlichen Außendienst-Mitarbeiter, der im Lauf des ersten Geschäftsjahrs aufgenommen werden soll, bereits enthalten.

Nicht berücksichtigt sind Kosten für Installationen (Telefon, Hardware, Software) und Adaptierungen (Malerei, Beleuchtung, Vorhänge). Teilweise wird hier auf Eigenleistungen zurückgegriffen.

Ebenfalls nicht berücksichtigt ist hier eine eventuell zu leistende Anzahlung für ein zu leasendes Kraftfahrzeug. Bis zu diesem Zeitpunkt kann auf ein Privatauto zurückgegriffen werden.

Ein Überziehungsrahmen für das Geschäftskonto in Höhe von EUR █ ist notwendig, um eine Verschiebung der Einnahmen abzudecken (der Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Provisionseingang erstreckt sich auf ein bis drei Monate).

Es ist geplant, mit der Stammeinlage in Höhe von EUR █ (wird aus Eigenmitteln beigebracht) die Investitionen abzudecken.

Der Provisionsfluss und die Entwicklung der Kosten ist der beiliegenden Planrechnung zu entnehmen.

PERSONEN

Herbert Lehner war in seinem gesamten Berufsleben seit 16.10.1981 ausschließlich im Versicherungsbereich tätig. Details dazu sind dem beiliegenden Ansuchen um Nachsicht zu entnehmen.

Im Backoffice wird Herbert Lehner durch Ursula Sunk, Kroatengasse 26, 4020 Linz, unterstützt. Ursula Sunk wurde seit Anfang 2009 von Herbert Lehner in dieser Tätigkeit ausgebildet (beim bisherigen Arbeitgeber beider).

Es ist geplant, bei entsprechender Geschäftsentwicklung im Lauf des ersten Halbjahres 2011 einen weiteren Außendienst-Mitarbeiter mit entsprechender Berufserfahrung und eigenem Kundenstock aufzunehmen.

CHANCEN

Haupterfolgswfaktor ist die persönliche Erfahrung von Herbert Lehner in völlig unterschiedlichen Maklerunternehmen.

Bei [REDACTED] hat Herbert Lehner gelernt, eine Firma mit aufzubauen. Er ist 9 Monate nach Unternehmensgründung eingetreten und hat dort neben der Tätigkeit als Kundenbetreuer, der hauptsächlich für den Umsatz verantwortlich war, auch die Erst-Installation und Wartung eines Computersystems, die Leitung des Büros und der Mitarbeiter, die Auswahl und die Einschulung neuer Mitarbeiter sowie Controlling hinsichtlich Umsatz ausgeübt.

Bei [REDACTED] war Herbert Lehner von ca. 30 Mitarbeitern derjenige, der die höchsten Umsätze im wichtigsten Segment (Industrie- und Gewerbekunden) erzielt hat, obwohl der zugewiesene Kundenstock der kleinste war. Zwar „nur“ als Kundenbetreuer eingestellt hat er sich auch an der Büroleitung beteiligt und dabei mitgeholfen, eine ISO-Zertifizierung zu erreichen. Für die Außendienstmitarbeiter hat er ein Excel-Tool entwickelt, das eine vernünftige Produktionsplanung für das laufende Geschäftsjahr ermöglichte und das auch von der Geschäftsleitung zur Produktionsüberwachung eingesetzt wurde. Diese Entwicklung wurde seinerzeit auch mit einem Anerkennungsbeitrag von EUR [REDACTED] honoriert.

Bei [REDACTED] bzw. [REDACTED] war Herbert Lehner als Geschäftsführer tätig.

Als Mitarbeiter dieser Firmen hat Herbert Lehner mehrere hundert Kunden betreut und in diesen 19 Jahren eine verschwindend geringe Anzahl von Vollmachtskündigungen hinnehmen müssen.

Die enge Beziehung zu den Kunden und die offensichtliche Qualität der geleisteten Arbeit führte dazu, dass Kunden teilweise bereits seit 1991 betreut werden und den nächsten Wechsel der Maklerfirma selbstverständlich wieder mitmachen.

Nicht zuletzt ist der faire Umgang mit den Produktpartnern ein Garant dafür, dass auch schwierige Situationen positiv für den Kunden gelöst werden können.

UMSETZUNG

Neben der Erstellung dieses Business-Plans samt Anhängen (vor allem Planrechnung und Nebenarbeiten wie Abklärung der notwendigen Investitionen) wurde die „Feststellung der individuellen Befähigung“ aufgrund der bisherigen Berufserfahrung eingeholt, die Herbert Lehner zur Ausübung des Gewerbes ohne Ablegung der dafür grundsätzlich vorgesehenen Befähigungsprüfung berechtigt (Beilage).

Es wurden sämtliche Dienstleistungsangebote der Wirtschaftskammer (Gründerservice) genutzt und Informationen über Fördermöglichkeiten eingeholt.

Mit den wichtigsten Produktpartnern wurden Vorgespräche geführt, Schlüsselkunden wurden informiert.

Sobald es die Entwicklung der Firma erlaubt, ist – neben der Einstellung des weiteren Außendienst-Mitarbeiters im ersten Halbjahr 2011 – geplant, eine(n) weitere(n) Innendienst-Mitarbeiter(in) einzustellen, der sich fachlich versiert sowohl mit Ausschreibungen als auch Schadenabwicklungen auseinandersetzen kann, sodass sowohl Herbert Lehner als auch der weitere Außendienst-Mitarbeiter diesbezüglich weitgehend entlastet werden und sich beide vorwiegend mit Kundenbetreuung und –gewinnung beschäftigen können. Eine dadurch notwendige Erweiterung der Bürofläche ist bereits aus heutiger Sicht möglich.

Langfristig ist die Firma insoweit als Pensionsvorsorge gedacht, als in 13 bis 18 Jahren (wenn Herbert Lehner 60 bzw. 65 Jahre alt ist) ein Geschäftsnachfolger gefunden wird, der step by step die Kundenbetreuung und letztendlich auch die Firma übernimmt.

BEILAGEN

- Feststellung der individuellen Befähigung
- Ansuchen um Nachsicht
- Planrechnung Übersicht
- Planrechnung Detail
- Büroeinrichtung
- kika Drehsessel
- kika Besprechungsstuhl
- IKEA Galant
- IKEA Effektiv
- Telefon
- Telekom MidiStar Flash 2
- Telekom MidiStar Flash
- T-Mobile iPhone 3GS 32GB schwarz
- T-Mobile Sony Ericsson J10i2 Elm
- Hardware
- merkl Hardware
- Software
- prosigma Bestellformular
- Webseite
- Atikon Angebot-Auftragsbestätigung