

buzz

The Bee Post – März 2016



ab April haben
wir unser eigenes
Bienenvolk :)

50.000 Aufträge – ein Rückblick von Matthew Whittall

„Vor genau zwei Jahren habe ich mich selbständig gemacht und im Mai 2014, gemeinsam mit meiner Frau Ariane, Claim Bees gegründet. Am ersten Arbeitstag haben wir 11 Anrufe getätigt und 3 Anspruchsteller „gesteuert“. In der Zwischenzeit sind wir stark gewachsen und wickeln ca. 200 Aufträge pro Tag ab (der Rekord liegt bei 269). An guten Tagen vermitteln wir bis zu 70 Anspruchsteller. Im Februar haben wir unseren 50.000sten Auftrag abgewickelt. Alle relevanten Daten sind in unserer Datenbank gespeichert und da ich ein Datenfreak bin, habe ich auch alles ausgewertet. Mich interessiert besonders, ob unterschiedliche Menschen sich auch unterschiedlich „steuern“

lassen. Insgesamt war ich überrascht, dass die Vermittlungsquoten bei allen Kundengruppen doch ähnlich sind, aber dennoch gibt es Unterschiede.

Hier sind einige Beispiele...“

KH Reparaturvermittlungen nach:

Automarke:

Mercedes: 14% vs. Ford: 21%

Geschlecht:

weiblich: 18% vs. männlich: 16%

PLZ-Gebiet:

PLZ 4-5: 14% vs. PLZ 7-8: 19%

„welearning – wie wir gemeinsam besser werden“

Seit Januar 2016 sind wir Teilnehmer am „welearning“ - Konzept der Managementberatung RichtigRichtig GmbH. Das Konzept zielt darauf ab, sich wöchentlich im Team mit Kundenthemen zu befassen und dabei zu lernen, wie Kundenbegeisterung entsteht und wie jede Begegnung mit dem Kunden zu einer besonderen Begegnung wird. Wir haben bereits sechs Trainingseinheiten absolviert und freuen uns auf die kommenden neunzig. Nebenstehend sehen Sie einen kleinen Auszug aus den Themenschwerpunkten im ersten Jahr:

welearning-Themen:

- Die Service-Excellence Zutaten
- Ein Wow für den Kunden
- Den Kunden herzlich empfangen
- Immer die richtige Anrede finden
- Die Finessen der Rhetorik
- Kundenkontakte aus der Kundensicht
- Telefonisch und schriftlich professionell kommunizieren
- Meine Motivation für jeden Tag

Projekt „Bee-Line“

Im Englischen bedeutet „Bee-Line“ der kürzeste Weg zwischen zwei Punkten. Bienen bringen Nektar und Pollen ohne Umweg direkt in den Bienenstock. Davon können wir in der Versicherungswelt auch etwas lernen. Durch unsere Datenanalyse wissen wir, je schneller und direkter ein Schaden gemeldet wird, desto größer sind die Steuerungschancen. Das haben wir schon immer geahnt, nun können wir es quantifizieren. Wenn wir mit Anspruchstellern telefonieren, bevor sie etwas unternommen haben, dann steuern wir fast jeden zweiten. In 2016 werden wir mit unseren Kunden zusammenarbeiten, um zu sehen, wie wir es schaffen, schneller mit den Anspruchstellern in Kontakt zu treten. Es ist nicht einfach, und es ist kein reines Schandethema, aber wir sind sicher, dass es sich für alle Beteiligten lohnt!

Neu im Team

Wir freuen uns, dass Sabine Thurner unser Team seit Dezember 2015 fleißig und zuverlässig bei der Datenerfassung unterstützt. Ihre langjährige Erfahrung, die sie im Bereich Verkaufsabwicklung und Disposition bei einem Autohaus gesammelt hat, bereichern unsere tägliche Arbeit.

