

Wie viel Erfolg kann ein Team durch gezieltes Training erreichen? Dieser Frage ist **Cash** bei einem erneuten Besuch der Casting-Gewinner, Calix Investmentberatung, nachgegangen.

Text: Katja Schuld

Die Jungs machen gute Fortschritte und sind begeistert“, zieht Erfolgscoach **Stuart Truppner** ein Zwischenfazit. Er trainiert seit April die Mitarbeiter der Hildesheimer Calix Investmentberatung. Der fünfte Trainingstag Ende Juli ist straff gegliedert – Meetings mit den Führungskräften und den Beratern sowie Einzelgespräche stehen auf der Agenda. „Die letzten Wochen sind sehr gut gelaufen. Das liegt vor allem daran, dass die Argumentation der Berater durch die Einzelcoachings besser geworden ist. Im Vergleich zu vorher ist das Selbstvertrauen jedes Einzelnen gewachsen“, freut sich Vertriebsleiter **Swen Kasten**. Mit dem Beginn des Trainings hatten sich die Gesellschafter von Calix erwartet, dass jeder Einzelne noch stärker an seinem persönlichen Erfolg arbeitet. Das Konzept geht bislang auf. In Abstimmung mit Coach Truppner wurde viel unternommen, um das Unternehmen nach vorne zu bringen.

Die Berater haben verstanden, was es heißt, den eigenen Erfolg selbst zu verursachen – eine der Aufforderungen von Truppner an seine Schützlinge. Die Geschäftsführer unternehmen einiges, beispielsweise auf der Suche nach Beraternachwuchs. Drei Wege haben sie ausgewählt, um für ihr Unternehmen neue Berater zu gewinnen: „Wir haben eine Anzeige in der örtlichen Tageszeitung geschaltet, waren bei der Agentur für Arbeit und nahmen an der Lehrstellenbörse eines Radiosenders teil“, berichtet **Marc Suray**, Geschäftsführer, in der Runde der Führungskräfte. Und Calix war erfolgreich: Für acht angehende Versicherungsexperten begann die Ausbildung am 1. August. Darüber hinaus sei es langfristiges Ziel, zehn bis 20 neue Berater zu Versicherungsfachleuten auszubilden, sagt Suray weiter.

Nicht nur beim Werben um neue Berater und Beraternachwuchs kommt das Unternehmen voran. Auch wenn die Kunden derzeit vorsichtiger und verhaltener agieren – es ist kein geschäftlicher Abbruch bei Calix zu spüren. „Wenn man dies berücksichtigt, dann hat Calix ein gutes Ergebnis erzielt“, sagt Suray. „Sicherheit und Informationen sind derzeit das Wichtig-



Freuen sich über den Trainings Erfolg: Das Team von Calix mit Stuart Truppner

## „Das Selbstvertrauen ist gewachsen“

te“, ergänzt Kasten, „die Kunden wollen sich gut betreut fühlen.“

Die Hildesheimer konnten seit Beginn des Coachings sogar zulegen: „Im zweiten Quartal 27 Prozent“, verkündet Kasten stolz. Truppner freut sich mit und wird nicht müde, der Führungsmannschaft immer wieder zu sagen, wie wichtig ein gutes Beziehungsmanagement ist: „Es geht darum, Kundenbeziehungen auf- und auszubauen und zu pflegen. Diese erreicht ihr, wenn die Kunden nicht drei bis fünf Berater für ihre Finanzbausteine haben, sondern einen Berater.“ Truppner nennt das One-Stop-Shopping. Es ist ein Teil eines Empfehlungsmanagements, das er in seinem Coaching von Anfang an den Beratern an Herz gelegt hat.

### Empfehlungen belohnen

Der Coach baut auf diesen Trainingsbausteinen auf: „Verstärken könnt ihr euer Empfehlungsmanagement durch Belohnungen“, sagt er. „Bei einer Empfehlung könnt ihr euch mit einem Geschenk bei eurem Kunden bedanken. Das kann ein Gutschein für einen Wein- oder ein Buchladen sein. Auch Bioläden sind dafür sehr gut geeignet.“ Truppner hat weitere Ideen im Gepäck: Es gäbe auch die Möglichkeit, eine Art Event mit Kunden zu veranstalten, bei dem nicht über Finanzielles geredet wird, erklärt er.

Im Anschluss bespricht er mit den Beratern Fragen zu den Trainingseinheiten. Der Trainer will außerdem wissen, wo es läuft und wo es Probleme gibt. Ein Teilnehmer spricht das Empfehlungsmanagement an. Bei Trupp-

ner haben sie gelernt, dass sie die Empfehlungsstrategie in ihr laufendes Kundengespräch einfließen lassen. Bisher fruchtet es nicht wirklich, sagt der Berater. Truppner beruhigt die Teilnehmer: „Manchmal dauert es vier bis fünf Monate, bis ihr einen Erfolg spürt.“

Dann folgen die Einzelgespräche. Diese laufen seit Mitte Mai und Truppner zeigt sich erfreut darüber, dass die Berater engagiert sind. „Sie hinterfragen viel und arbeiten hart an sich“, erzählt er. Truppner gibt Tipps, wie man am besten mit den potenziellen Kunden über seine Dienstleistung spricht, ohne mit der Tür ins Haus fallen zu müssen. „Es ist eine Sache der Verpackung, sage den Leuten, du hilfst ihnen dabei, ihre finanziellen Träume zu verwirklichen“, rät er dem Berater.

Am Nachmittag besprechen Truppner und die Führungskräfte das weitere Vorgehen für die nächsten Wochen. Das Ziel: Die Kundenbindung soll weiter erhöht werden. „Dazu haben wir den Calix-Innendienst von einem auf vier Mitarbeiter aufgestockt“, erzählt Suray. Die Ziele stehen für Vertriebsleiter Kasten fest: „Das Rezept ist, auf lange Sicht Kunden zu halten, die viele Finanzbausteine kaufen und uns weiterempfehlen. Durch das Training ist eine Verbesserung eingetreten. Wir können die Kunden noch besser betreuen, weil wir als Berater noch besser sind.“ Damit hat Calix wieder einige Schritte auf dem Weg zu den vor vier Monaten gesteckten Zielen gemacht – nämlich die Kunden dauerhaft zu begleiten, den Umsatz zu steigern und motivierte, neue Mitarbeiter zu finden. ■