

„Das Vertrauen zu einem Kunden kann man nicht über Facebook gewinnen“

Ein gut beschildertes Wanderwegenetz, ein Strandbad direkt an der Ybbs, ein Bike- und ein Naturpark, ein beliebter Radweg den Fluss entlang bis hinaus nach Waidhofen oder hinein nach Lunz am See – es gibt sicherlich schlechtere Destinationen für ein paar beschauliche Urlaubstage als Hollenstein. Ein potenter Wirtschaftsstandort ist die 1700-Einwohner-Gemeinde im Süden Niederösterreichs nicht. Für Versicherungsmakler Mario Seisenbacher bietet seine Heimatgemeinde dennoch die Grundlage für nachhaltigen Geschäftserfolg – auch dank der Benefits einer Maklergruppierung, rund 1.200 treuer Kunden mit hoher Weiterempfehlungsbereitschaft und einer vorsichtigen Wachstumsstrategie.

Makler im Gespräch

In die Versicherungsbranche geriet der gelernte Maler- und Anstreicher über Umwege. Erst wechselte er in die Autobranche, wo er als Autoverkäufer nicht nur sein Vertriebs-talent entdeckte, sondern auch erste Erfahrungen mit Versicherung und Leasing machte. Von dort ging er in den Strukturvertrieb zum AWD. Nach drei Jahren machte er sich 2010 als Versicherungsmakler selbstständig und ist seither Kooperationspartner der VERSFINANZ.

„Ich wollte in keiner Struktur mehr gefangen sein und nur Struktur-Vorgaben erfüllen müssen, sondern selbst frei entscheiden, wie ich meine Kunden betreue“, begründet Mario Seisenbacher seinen Wechsel in die Selbstständigkeit. Der Einstieg in den ungebundenen Vertrieb war herausfordernd: In den ersten Jahren ab 2010 arbeitete Mario Seisenbacher als „Einzelkämpfer“ von zu Hause aus, seit 2017 logiert das Maklerbüro in der ehemaligen Volksbank-Filiale im Zentrum von Hollenstein. Mittlerweile ist auch Gattin Viktoria bei ihm angestellt und managt das Backoffice.

Was schätzt Mario Seisenbacher an seinem Beruf? „Generell die Arbeit und Kommunikation mit Menschen und die Vielseitigkeit des Berufs – kein Tag ist wie der andere! Ich freue mich jeden Tag von neuem, wenn ich für meine Kunden pas-

sende Versicherungslösungen ausarbeiten kann“, sagt der zweifache Familienvater. Schattenseiten hat sein Beruf für ihn nicht. „Bedrückend sind aber immer wieder schwere Personen- oder Sachschäden der Kunden, bei denen man natürlich auch selbst emotional mit lebt.“

Was braucht es aus seiner Sicht, um als Berater erfolgreich zu sein? „Geduld und Ausdauer, Ehrgeiz, Ehrlichkeit und Vertrauen sowie laufende Weiterbildung, um immer am letzten Stand zu sein.“ Die Kooperation mit der VERSFINANZ hat er noch nicht bereut: „Mich hat von Anfang an die Handschlagqualität und die soziale Kompetenz von Mag. Rudi Lasch und seinem Team imponiert, aber auch das spürbare Streben, im Bereich der technischen Möglichkeiten gegenüber Mitbewerbern immer eine Nasenspitze voraus zu sein!“

Als wichtigste Vorteile dieser Maklerkooperation nennt er „beste Produktauswahl und Rabatte, volle Unterstützung bei kniffligen Problemen bei Vertrags- und Schadenthemen, perfekte Provisionsbuchhaltung, die fairer Teilung der Provisionen, für den jede Menge geboten wird, ein hochmodernes und bedienungsfreundliches Verwaltungsprogramm mit mehreren Schnittstellen, Top-Courtagen, mehrmals im Jahr Aus- und Weiterbildung im Rahmen der AWK's (Ausbildung-Weiterbildung-Kommunikation) und die für alle VERSFINANZ-Partner organisierten IDD-Schulungen.“

Wer sind seine Kunden? „Ich betreue Kunden von Jung bis Alt, von Privat bis



Gewerbe und Landwirtschaften, in so einem kleinen Ort habe ich nicht die Möglichkeit, mich auf gewisse Zielgruppen zu fokussieren oder zu spezialisieren“, sagt Mario Seisenbacher. Der Anteil an Gewerbekunden liegt bei rund 20%. Sein Herzblut liegt eindeutig im Sachbereich, vor allem bei der Eigenheim-/Haushalts- und bei der Unfallversicherung. Ein typischer Arbeitstag? „Ganz klassisch wie in unserer Branche üblich – am Vormittag Büroarbeit, am Nachmittag direkt beim Kunden vor Ort oder Beratungstermine bei mir im Büro.“

Im Jahre 2020 hat er den Versicherungsbestand eines Kollegen übernommen, der sich auf die Vermögensberatung konzentrieren wollte. Hat der niederösterreichische Versicherungsmakler weitere Expansionspläne? „Ich betreue aktuell rund 1.200 Kundinnen und Kunden und möchte weiterhin über klassische Weiterempfehlungen zufriedener Kunden wachsen. Potenti-

al sehe ich auch im Kundenstock bei in Pension gehenden Außendienstmitarbeitern von Versicherungen. Zusammengefasst: Expansion grundsätzlich ja, aber mit Bedacht auf eine vernünftige und wirtschaftlich vertretbare Kosten-Nutzen-Relation.“

Mit Überzeugung setzt er ausschließlich auf Provision: „Ich arbeite nur auf Provisionsbasis, weil es sich um ein für alle Beteiligten – Kunde, Versicherer und Makler – bewährtes und faires System handelt.“

Welchen Stellenwert haben Aus- und Weiterbildung? „Selbstverständlich einen sehr hohen Stellenwert – seit Gründung der VERSFINANZ im Jahr 1994 wird Aus- und Weiterbildung großgeschrieben und wir Partner profitieren von zahlreichen Weiterbildungs-Initiativen und Veranstaltungen“, ist Mario Seisenbacher überzeugt.

Auch was Best Advice in der täglichen Praxis betrifft, vertraut er auf die Benefits seiner Maklergruppierung: „Auf Basis einer sauberen Risikoanalyse und eines hervorragenden Vergleichsprogramms ist Best Advice in der Praxis sehr gut und auch wirtschaftlich organisierbar – die VERSFINANZ bietet mir hier alle erforderlichen Instrumente auf Top-Niveau. Aufgrund der Größe unserer Gruppe kann ich als Makler auch bezüglich Anzahl der Versicherungsanbieter aus dem Vollen schöpfen.“

Ein gutes Netzwerk ist Teil seines Erfolgsrezepts: „Ich versuche, möglichst intensiv mein Netzwerk auszubauen. Beispiele hierfür sind meine Mitgliedschaft beim internationalen Netzwerk „BNI“, meine Tätigkeit im Gemeinderat von Hollenstein sowie die Vereinstätigkeit im örtlichen Fußballverein.“ Sein Maklerbüro tritt als Sponsorpartner beim örtlichen Fußball- und Tennisverein sowie bei den Naturfreunden auf.

Hat Mario Seisenbacher ein Rezept, um seinen Kundenbestand optimal zu nutzen und auszubauen? „Das Rezept ist nicht neu: Zufriedene Kunden empfehlen im Normalfall ihren Berater weiter, aus den Empfehlungen entsteht entsprechendes Geschäft. Der Vollkunde ist wirtschaftlich betrachtet für ein Maklerbüro ein Muss!“

Auch wenn der Hollensteiner alle gängigen Kommunikationskanäle wie Telefon, Mail, Facebook, What's App und seit Beginn der Corona-Pandemie auch Zoom nutzt, ist ihm der persönliche Kontakt im direkten Gespräch mit seinen Kunden ▶

Steckbrief

Geburtsdatum: 31.08.1979

Familienstand: verheiratet mit Viktoria, 2 Kinder (Tobias 13, Niklas 10)

Meine Kunden schätzen an mir: Handschlagqualität, Ehrgeiz, Ehrlichkeit, 24/7 Erreichbarkeit

Persönliche Stärken: Zielstrebigkeit, Hilfsbereitschaft

Persönliche Schwächen: Ungeduld, manchmal unordentlich ;-)

Dieses Buch hat mich beeindruckt: Da gibt es einige

Dieser Mensch fasziniert mich: Rudolf Lasch und viele andere erfolgreiche Menschen

Mein Lebensmotto: niemals aufgeben

Meine Freizeit verbringe ich mit: Fußball, Klettern, Familie

Auf meinem Nachtkastl liegt: mein Handy ;-), ein „Game of Thrones“-Buch

Als Kind wollte ich werden: Fußballer

Das kann ich nicht leiden: Lügner und Dampfplauderer



Von Mag. Peter Kalab, Chefredakteur AssCompact



Mario Seisenbacher am Franz Josef Klettersteig in Eisenerz

sehr wichtig. Seine Firmenseite auf Facebook dient ihm hauptsächlich zu Informationszwecken: „Facebook als Vertriebsweg für Neugeschäft ist meiner Meinung nach in unserer Branche nur eine mögliche Unterstützung. Das Vertrauen zu einem Kunden kann man nicht über Facebook gewinnen, sondern ausschließlich über persönlichen Kontakt.“

Sein Erfolgsrezept: Der Rückhalt in der Familie und die Werte Ehrlichkeit und Vertrauen. Die Zukunft des Versicherens sieht Mario Seisenbacher in einer Misch- bzw. Hybridform aus nach wie vor direkter, persönlicher Beratung und Betreuung des Kunden, aber immer intensiver unterstützt durch elektronische „Helferlein“ sowohl im Vertrag als auch Schaden.

Wie kann sich der Berater aufstellen, um gegen die digitale Konkurrenz gerüstet zu sein? „Für den Kunden sollte wie bisher der Mehrwert einer persönlichen Beratung und Betreuung und vor allem die Unterstützung in Schadensangelegenheiten erkennbar sein. Wir haben als Makler Sachverständigen-Status in Versicherungsfragen, was die digitale Konkurrenz in vergleichbarer Form oder Qualität nie bieten wird können“, so der Niederösterreicher.

Und das familiäre Umfeld? Verheiratet mit Viktoria, zwei Söhne – Tobias (13 Jahre) und Niklas (10 Jahre) sowie die beiden Hunde Teddy und Balu. Im Maklerbüro sind die Kompetenzen klar verteilt: „Meine Frau unterstützt mich zu 100% im Verwaltungsbereich, insbesondere in der Antrags- und Schadensbearbeitung.“ Wird da gelegentlich Arbeit mit nach Hause genommen oder beim Frühstück oder beim Abendessen über Berufliches geredet? „Seit der Büroeröffnung 2017 bleibt die Arbeit im Büro und auch die berufliche Kommunikation bleibt zum überwiegenden Teil im Büro!“

Bevorzugte Urlaubsziele der Familie Seisenbacher sind Kroatien und der eigene Garten. Für seine Kunden ist er immer erreichbar – mit einer Ausnahme: „Im Urlaub habe ich eine Vertretung!“ Am besten Abschalten kann Mario Seisenbacher beim Sport – vor allem beim Fußball und bei der Bewältigung von Klettersteigen. ■

Maklerbüro Mario Seisenbacher

- Gründungsjahr: 2010
- Standorte: 1
- Mitarbeiterzahl: 1
- Nettogesamtbestand: k. A.
- Kundenzahl: ca. 1200

3 Fragen an Mario Seisenbacher

Was würden Sie sich von den Versicherern wünschen, wenn Sie drei Wünsche frei hätten?

Schnellere und effizientere Entwicklungsaktivitäten bei EDV-Themen, bei manchen Versicherern eine schnellere Schadensabwicklung, mehr fachliches Know-How und Entscheidungskompetenz bei Maklerbetreuern.

Sie haben den Bestand eines Kollegen übernommen. Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

Das Ganze kam für mich überraschend, da sich der Freund und Maklerkollege, mit dem ich seit 2007 zusammengearbeitet habe, nur mehr auf seine Vermögensberater-Tätigkeit konzentrieren wollte und mir die Fortbetreuung seiner Kunden im Versicherungs-Bereich angeboten hat. Nachdem mein Kollege und seine Kunden geographisch in meinem

Einsatzgebiet zu Hause sind, habe ich diese Chance genutzt und die dafür erforderlichen Vereinbarungen mit meinem Kollegen und der VERSFINANZ getroffen.

Worauf kommt es bei einer professionellen Bestandsübernahme an?

Am wichtigsten ist die persönliche Vorstellung beim neu zu betreuenden Kunden gemeinsam mit dem bisherigen Makler, um mit dem Kunden eine einvernehmliche und geordnete Betreuungsübernahme zu vereinbaren und dabei von Anfang die erforderliche Vertrauensbasis zu schaffen. ■