

durchgängigen Neuabschlüssen bei Investmentprodukten im ersten Quartal, auch der Versicherungsbereich habe sich positiv entwickelt. Fondskonzept schließlich gibt an, Fonds seien „signifikant nachgekauft“ wurden.

In der Tat läuft es bei Fonds- und Versicherungsvermittlern dank Videoberatung gut. „Zu Beginn des Shutdowns sind die Anfragen von Bestands- und Neukunden erst einmal zurückgegangen, weil die Menschen andere Sorgen hatten“, berichtet Marco Mahling, Inhaber des gleichnamigen Unternehmens für Finanzdienstleistungen aus München. Nach zwei bis drei Wochen sei dann aber das Interesse an Beratungen per Video deutlich gestiegen. Da kam es Mahling gelegen, dass er bereits seit 2010 diese Variante anbietet.

Per Skype nach Taiwan

„Damals hat es sich so ergeben, weil einer meiner Kunden beruflich nach Taiwan ging“, erzählt der Vermittler. Da die Telefonverbindung sehr schlecht war, probierten Mahling und sein Kunde es per Skype – und das funktionierte. „So konnten wir uns nach ein paar Monaten auch mal wieder sehen“, sagt Mahling. Am Anfang sei die Beratung per Video zwar ungewohnt gewe-



Oliver Pradetto, Blau Direkt: „Wir haben vor zehn Jahren mit einem Anbieter für Video-Tools einen Rahmenvertrag abgeschlossen.“

sen, doch das habe sich schnell gegeben. „Das meiste habe ich mir selbst angeeignet, aber ich tausche mich immer viel mit Kollegen aus, vor allem mit solchen, die online sehr

aktiv sind“, berichtet er. So hat Mahling mit der Zeit viel gelernt, seine Prozesse und die Technik immer weiter verbessert.

Längst hat der Vermittler von Skype zu professionellen Tools für die Videoberatung gewechselt. Wie Thomas Schröder hat er eine Weile das System Zoom eingesetzt, auch andere Lösungen ausprobiert. „Aktuell verwende ich Bridge und werde mir in Kürze auch Flexperto ansehe“, sagt Mahling. Der große Vorteil: Beide Tools sind datenschutzkonform, berücksichtigen die Vorgaben von Mifid II und der Finanzanlagenvermittlungsverordnung, sogar das Taping funktioniert.

Vertragsabschluss inklusive

„Gekoppelt mit dem Tool Insign ist auch die digitale Signatur möglich, sodass alle Verträge in einer Video-Session abgeschlossen werden können“, sagt Mahling. Dafür braucht der Kunde nur auf seinem Smartphone oder Tablet zu unterschreiben.

Auch Tino Weissenrieder, Geschäftsführer der W&K Wirtschaftsberatung aus Lahr, ist von der Kombination aus Bridge und Insign sehr überzeugt. Das Tool Bridge nutzt er zu einem vergünstigten Preis über einen Maklerpool. Der Finanzprofi hat sich in Sachen Videoberatung schnell gut in Position

Profi-Tipps: Was bei der Videoberatung wichtig ist

1. Technik

Für eine Videoberatung benötigen Berater natürlich einen Computer oder Laptop sowie **Mikrofon und Kamera**. Hier kann auch das eigene Telefon genutzt werden, wenn Berater erstmal nur ihren Bildschirm ohne Ton teilen wollen. Wichtig ist zudem eine **stabile und gute Internetverbindung** und eine entsprechende Software für die Videotelefonie beziehungsweise Videoberatung. Die zur Verfügung stehenden Softwarelösungen sind mittlerweile sehr ausgereift.

2. Kundenansprache

Berater sollten das **Gespräch erst einmal simpel** halten. So hat der Kunde die Gelegenheit, mit der für ihn vielleicht noch ungewohnten Gesprächssituation über Video warm zu werden. Wenn der Kunde den Termin selbst vereinbart hat und sich bewusst ist, dass es sich um eine Videoberatung handelt, können Berater auch wie üblich in das Gespräch starten. Beginnt die Kontaktaufnahme über den Vermittler, empfiehlt sich **zunächst ein Telefonat**. Hier kann sich der Berater erkundigen, welche Bedürfnisse der Kunde hat. Die Videoberatung kann als weitere Option zur Veranschaulichung der Unterlagen angeboten werden. Besteht beim Kunde Interesse, ist es sinnvoll, die Vorgehensweise der Onlineberatung zu erklären.

3. Verhalten vor der Kamera

Es sollte **keinen Unterschied** zwischen dem direkten Kontakt und dem über Video geben, weder beim **Outfit noch beim Verhalten**. Wichtig ist die **Körpersprache**: Berater sollten darauf achten, offen und freundlich zu kommunizieren. Auch wenn der Kunde nur einen Ausschnitt sieht, wirkt sich eine **gute Körpersprache** positiv auf das Gegenüber aus. Dafür sind auch freie Hände von großer Bedeutung. Nutzen Berater ein Telefon, ist daher ein **Headset** sinnvoll.

4. Hintergrund und Kameraeinstellung

Keinen guten Eindruck machen ein unaufgeräumter Hintergrund und eine falsche Kameraeinstellung. Die **Kamera sollte auf Augenhöhe** oder etwas weiter oben eingeregelt sein. Ist die Perspektive dage-

Sabine Koch, Director Sales & Customer Success beim Finanzportal Finanzen.de, erläutert, worauf es ankommt, wenn Vermittler in die Videoberatung einsteigen wollen.



gen **von schräg unten**, wirkt dies **unprofessionell**. Berater sollten zudem darauf achten, **nicht vor einem Fenster zu sitzen**, damit die Lichtverhältnisse stimmen.

5. Tool testen

Als Erstes steht die Entscheidung für ein passendes Tool und dessen Installation an. Im Anschluss sollte sich der Berater mit dem Tool auf jeden Fall vertraut machen und es **am besten mit Freunden oder der Familie testen**.

Dabei kann er auch schon mal üben, mit **technischen Problemen locker umzugehen**. Diese werden wahrscheinlich auch im Kundengespräch nicht ausbleiben. **Da hilft es nur, souverän zu sein**.

6. Schulungen

Oft werden **Webinare vom Tool-Anbieter** zur Verfügung gestellt. Außerdem gibt es **verschiedene Coaches**, die in diese Richtung schulen.



Lars-Peter Eckhardt, LPE Versicherungsmakler & Finanzmakler: „Ich berate auch Kunden, die in der Nähe wohnen, per Video.“

Equipment für Videoberatungen zusammengestellt und „learning by doing“ losgelegt. Mittlerweile hat er zwei richtig gute Webcams und setzt auch ansonsten auf vernünftige Technik.

„Wichtig sind für mich auf jeden Fall download- und plug-in-freie Beratungstools“, sagt er. „Ich habe Kunden, die bei großen Konzernen angestellt sind und zuweilen einen Videotermin in ihrer Mittagspause wahrnehmen möchten“, berichtet Weissenrieder. Müssten sie sich dafür zunächst eine Software herunterladen, wäre eine solche Beratung gar nicht möglich, da die meisten großen Unternehmen Downloads auf die Firmenrechner nicht erlauben.



Tino Weissenrieder, W&K Wirtschaftsberatung: „Ich trage auch vor der Kamera immer ein Business-Outfit.“

Passendes Outfit

Eine spezielle Schulung, in der das passende Verhalten vor der Kamera erlernt werden kann, hat

gebracht. Erst 2018 hat Weissenrieder erste Schritte in diese Richtung unternommen, nun plant er, bereits ab Mitte des Jahres sogar eigene Webinare für die Akquise neuer Kunden einzusetzen. „Dabei bin ich eigentlich ein großer Freund von persönlichen Kundenkontakten“, erzählt Weissenrieder.

Wenn er es sich aussuchen könnte, würde er am liebsten nur direkt vor Ort beraten, doch bei langen Anfahrtswegen rentiert sich ein persönliches Gespräch einfach nicht. „Und anders als ein Handwerker kann ich meinen Kunden die Anfahrt ja auch nicht in Rechnung stellen“, sagt der Vermittler. So hat sich Weissenrieder vor zwei Jahren ein einfaches

Weissenrieder nicht durchlaufen. „Das muss man natürlich etwas üben, aber je öfter man es macht, desto mehr wird es zur Routine“, sagt er. Was seine Kleidung angeht, macht der Vermittler keinerlei Unterschiede zum persönlichen Kundentermin vor Ort. „Ich trage auch vor der Kamera immer ein Business-Outfit“, sagt Weissenrieder. Zudem achtet er darauf, dass im Hintergrund nicht versehentlich private Gegenstände wie Spielsachen seiner Kinder zu sehen sind. „Bei dem Tool Zoom, das es allerdings nicht plug-in-frei gibt, kann man aus verschiedenen Fotos für den Hintergrund wählen oder auch selbst fotografierte Bilder einstellen“, berichtet Weissenrieder. Damit ist

ausgeschlossen, dass ein Kunde über die Schulter des Beraters hinweg etwas sieht, das nicht für seine Augen bestimmt ist.

„Es könnte auch eine Überlegung wert sein, im Hintergrund Fotos des eigenen Büros zu zeigen“, findet Weissenrieder. Und er hat für Kollegen, die per Video beraten, noch einen anderen Tipp: „Damit die Konturen des Beraters immer ganz scharf und natürlich über den Bildschirm kommen, ist es gut, hinter dem Arbeitsplatz einen sogenannten Greenscreen zu platzieren“, sagt er. Diese wie ein Rollo aufziehbare Wand ist für den Kunden nicht zu sehen, sie sorgt einzig und allein für ein naturgetreues Erscheinungsbild des

Funktionen ausgewählter Videoberatungs-Tools im Überblick

System	Flexperto	Gotomeeting	Join Me	Meet	Skype	Snapview	Zoom
Videoanruf	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bildschirm teilen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Whiteboard teilen	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗
E-Signatur	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗
Installation nötig	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓
DSGVO-konform	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Quelle: Auswertung von Finanzen.de



Marco Mahling, Finanzberater: „Als ein Kunde von mir beruflich nach Taiwan ging, kam es zu der Idee der Videoberatung.“

Gegenübers. So naturgetreu wie ein persönliches Gespräch kann für Weissenrieder jedoch die beste Videoberatung nicht sein. „Sobald es wieder möglich ist, werde ich erneut auch persönliche Beratung anbieten, wenn Kunden nicht zu weit entfernt sind“, sagt er.

Variante Desktop-Sharing

Business-Outfit, Fotohintergründe und Greenscreens: Das alles spielt für Steffen Strobel keine Rolle. Denn während landauf, landab Finanzberater und Versicherungsvermittler immer mehr auf Videoberatung setzen, gehört Strobel zu den wenigen, die davon gar nicht so begeistert sind. Das heißt nun keineswegs, dass der Geschäftsführer der Firma PA Versicherungsmakler mit Sitz in Freiberg am Neckar zu Corona-Zeiten kein Geschäft gemacht hätte und seine Kunden ansonsten ausschließlich persönlich betreuen würde. Strobel berät schon seit zehn Jahren aus der Ferne direkt ins heimische Wohnzimmer der Klientel – aber ohne Bild.

„Wir haben sehr onlineaffine Kunden und gewinnen Neukunden über Internetanfragen und Leads“, sagt Strobel. Diese Klientel wolle zumindest am Anfang der Geschäftsbeziehung keinen persönlichen Kontakt, sondern bleibe eher auf Distanz. „Wenn man dann zum Beispiel Vertragsunterlagen per Mail zusendet und daraufhin Fragen kommen, führen Erklärungen per Telefon oft zu Missverständ-

nissen“, sagt Strobel. Statt einem Kunden zu sagen: „Schauen Sie doch mal in den letzten Absatz auf Seite fünf“, ist es natürlich deutlich leichter, ihm die betreffende Stelle auf Seite fünf direkt zu zeigen. „Aus diesem Grund haben wir uns schon 2010 für das Desktop-Sharing entschieden, bei dem der Kunde alle wichtigen Unterlagen und Informationen auf dem Bildschirm des Vermittlers sieht, nicht aber den Vermittler selbst“, berichtet Strobel.

Mit dem Tool namens Mikogo, das er für das Desktop-Sharing nutzt, ist er sehr zufrieden, über alle Produkte berät er damit, per Insign können Verträge direkt unterzeichnet werden. „Und für eine saubere Dokumentation, die allen regulatorischen Vorgaben entspricht, haben wir eigene Softwarelösungen“, so Strobel. Bei den Kunden komme diese Art der

Fernberatung gut an, auch die Generation 65 plus habe mit dem Desktop-Sharing keine Probleme.

Strobel möchte gar nicht auf Videoberatung umstellen. „Dafür brauche ich ein extra Zimmer und eine sehr gute Kamera“, sagt er. „Wenn man das macht, dann muss man es richtig professionell machen, ich bin kein Freund von halben Sachen.“ Klar, beim Desktop-Sharing kann er die Reaktion des Gegenübers nicht sehen. „Aber wenn ein Kunde zum Beispiel länger schweigt, kann man davon ausgehen, dass er etwas nicht verstanden hat, kann nachfragen und ihn so wieder ins Boot holen“, erklärt Strobel. Dafür sei nicht unbedingt ein Video-Tool notwendig.

Kaum Corona-Konsequenzen

Das sieht Lars-Peter Eckhardt anders. Der Inhaber von LPE Versicherungsmakler & Finanzmakler aus dem brandenburgischen Woltersdorf bei Berlin hat 2014 die ersten Videoberatungen vorgenommen. „Das ist eine tolle Möglichkeit, mit Kunden, die weiter entfernt leben, in Verbindung zu bleiben und sie persönlich zu beraten“, findet er.

Und weil es so praktisch ist, setzt er diese Form der Betreuung inzwischen auch ein, wenn eine große räumliche Distanz gar nicht gegeben ist. „Meine Kunden wohnen teilweise im selben oder im benachbarten Ort“, berichtet Eckhardt, „aber weil ihre Zeit knapp



Steffen Strobel, PA Versicherungsmakler: „Wir haben uns schon 2010 für das Desktop-Sharing entschieden.“

ist, machen sie es sich zum Gespräch vielleicht spätabends auf der Couch bequem.“ Auch Neukunden bietet Eckhardt Videoberatung an. „Für mich hat sich durch Corona daher kaum etwas verschlechtert“, sagt er.

Keine persönlichen Termine mehr

Das Videogespräch mit Thomas Schröder nähert sich seinem Ende. Gerade hat er berichtet, wie er vor drei Jahren begonnen hat, Kunden, die umgezogen waren, per Video zu betreuen. „Das ist so viel persönlicher als am Telefon“, sagt er. Und so viel komfortabler für seine Kunden, die keinen Aufwand betreiben müssen, um zu ihm ins Büro zu kommen.

„Für mich bringt die Videoberatung ebenfalls eine enorme Zeitersparnis, da ich mir den Weg ins Büro ja auch spare“, erklärt Schröder. So schafft er pro Tag jetzt deutlich mehr Gespräche als zuvor. „Vor der Krise habe ich ausschließlich die Kunden per Video beraten, die nicht mehr in Rostock wohnen, von mir aber weiter betreut werden wollen“, sagt er. Inzwischen steht fest: „Es ist so perfekt, ohne Ausnahme die gesamte Klientel auf diese Art zu beraten, dass es dabei bleiben wird“, sagt Schröder. „Persönliche Termine werde ich künftig nur noch selten machen, und ins Büro gehe ich nur noch einen Tag pro Woche.“ Dann sagt Thomas Schröder „Auf Wiedersehen“, schließt das Beratungstool – der Test ist beendet. ANDREA MARTENS, JENS BREDENBALS | FP