

Verkäufer mit Leib und Seele

LOTHAR ARNOLD Der Generalagent der Helvetia Versicherungen in Sursee hat bis dato sein gesamtes Berufsleben in der Versicherungsbranche verbracht. Ein Wechsel dürfte sich so schnell nicht abzeichnen. Der Grund: die nie langweilig werdenden Gespräche mit den unterschiedlichsten Kunden und die Tatsache, dass kein Arbeitstag dem anderen gleicht.

VON SANDRA ESCHER CLAUSS, FOTO: PETER FROMMENWILER

Zeigt auch nach 32 Jahren im Aussendienst keine Abnutzungs- oder Ermüdungserscheinungen: Verkaufsprofi Lothar Arnold.



Nach bald 40 Berufsjahren in der Assekuranz ist für Lothar Arnold klar: Es gibt keine Branche und keine Funktion in der Finanzdienstleistungsindustrie, die ihm mehr bieten könnte als die Assekuranz und der Verkauf der dazugehörigen Produkte. Seit seinem Einstieg 1976 als KV-Lehrling bei der Nationale Suisse in Luzern hat Arnold nie daran gezweifelt, am richtigen Ort zu sein. Dies, obwohl ihn – damals junger und leidenschaftlicher Privatpilot – 1983 zwei Vertreter der Crossair für die sich damals noch im Aufbau befindende Airline anzuwerben versuchten. «Nur ganz kurz hat sich mein Ego gemeldet und sich im prestigeträchtigen Dasein als Pilot gesonnt», blickt der 53-Jährige zurück. «Doch mein damaliger Job als Kundenberater bei der Vaudoise Sursee gefiel mir weit besser, auch wenn dieser in seiner Aussenwirkung deutlich weniger spektakulär war.»

Als er einige Jahre später mit seiner Frau und seinem damals dreijährigen Sohn nach Mallorca in die Ferien flog, sah er sich in seinem Entscheid noch einmal bestätigt. «Beim Besuch im Cockpit wurde mir drastisch bewusst, dass ich in einem Arbeitsraum von sechs Quadratmetern, in dem ich nur sehr wenig hätte selbst bestimmen können, sicherlich nicht glücklich geworden wäre.»

Doch es sind nicht nur die Selbstbestimmung und der hohe Freiheitsgrad, die Lothar Arnold bei seiner täglichen Arbeit braucht, sondern auch die Menschen sowie einen Alltag ohne zu viel Routine. «Bis dato habe ich mehrere tausend Kundengespräche geführt und keines war gleich wie das andere. Dadurch kommt garantiert keine Langeweile auf», schmunzelt er. Gerne vergleicht der passionierte Verkäufer die Gespräche mit Fingerabdrücken. «Jeder Kunde ist anders, hat andere Bedürfnisse und will an einem anderen Ort abgeholt werden.» Dies herauszuspüren, das Vertrauen des Gegenübers zu gewinnen und zusammen mit ihm die passenden Lösungen zu finden, sei extrem spannend und immer wieder lehrreich.

Eine Funktion, sieben Hüte

Nach 32 Jahren im Aussendienst zeigt der Luzerner keine Abnützungs- oder Ermüdungserscheinungen wenn es darum geht, Kunden zu begeistern und ihnen massgeschneiderte und vor allem nachhaltige Lösun-

gen anzubieten. So lässt er es sich auch als Generalagent nicht nehmen, mehrmals pro Woche an der Kundenfront tätig zu sein. Auch wenn der Verkauf nur einer von sieben bis neun Hüten sei, die er laut Aussage von René Stocker, GL-Mitglied und Leiter Vertrieb der Helvetia, in dieser Funktion trage. «Daneben bin ich Versicherungsprofi, Chef und Vorgesetzter, Freund, Seelendoktor, Marketingspezialist, Netzwerker und Repräsentant. Zusätzlich zu diesen operativen Funktionen erwartet man von mir auch strategische Fähigkeiten, Entscheide der Geschäftsleitung mit Blick auf das grosse Ganze zu verstehen und umzusetzen.»

Lothar Arnold ist aber auch bewusst, dass er als Generalagent die letzte Stufe erreicht hat, auf der er diese Vielfalt und die Kundennähe noch leben kann. «Auf Konzernstufe werden die Jobs wieder enger und es müsste schon etwas extrem Spannendes an mich herangetragen werden, dass ich die Leitung der Generalagentur abgeben würde», erklärt er auf die Frage nach seiner beruflichen Zukunft sehr dezidiert.

Kurse vom Chef persönlich

Nicht nur Kunden begeistert Arnold gerne, sondern auch seine Mitarbeitenden. In Sursee profitieren 20 Aussendienstmitarbeitende, sechs Innendienstler und drei Lernende vom grossen Wissen und der breiten Menschenerfahrung ihres Vorgesetzten, der von seiner Crew zwar viel fordert, diese aber auch stark fördert. So erhalten seine Leute während rund vier Wochen pro Jahr massgeschneiderte und vom Chef persönlich entwickelte Weiterbildungen in den Bereichen Recht, Steuern, Risikomanagement, Beratung oder Vorsorge. Bei diesen legt Lothar Arnold Wert auf angewandtes und kundenorientiertes Wissen. «Denn mit der Theorie ist es wie

mit der hohen PS-Zahl bei einem Fahrzeug: Wenn ich diese nicht auf den Boden bringen kann, fliege ich raus.»

Um zu testen, ob Kandidaten für Kaderpositionen genügend Stand beweisen können, hat er sogar selbst ein Assessment entwickelt. Bei diesem liegt der Fokus – wen wundert’s – auf der Gesprächsführung und darauf, ob der Kandidat auf die Bedürfnisse des fiktiven Kunden eingeht. Solche fiktiven Kunden spielt er sehr gerne selbst und zwar nicht nur für potenzielle Kadermitarbeitende, son-

«Bis dato habe ich mehrere tausend Kundengespräche geführt und keines war gleich wie das andere.»

MEILENSTEINE

Lothar Arnold

AUS- UND WEITERBILDUNG

1976 – 1978

Lehre Versicherungs-KV, Nationale Suisse, Luzern

1982 – 1986

Sämtliche Weiterbildungskurse zum eidgenössischen Versicherungsdiplom (Technik, Recht, Wirtschaft, Sach, Sach GT, Haft, Kranken, Unfall, Leben, Kollektivleben)

1992 – 1993

Eidg. Fachausweis Marketingplaner

1993 – 1994

Eidg. Verkaufsleiterdiplom

1995 – dato

Diverse Fachkurse Finanzplanung und Risikomanagement für Unternehmen, Führungskurse für höhere Kader

WIRKUNGSORTE

2003 – 2008

Präsident Regionalverband der Zentralschweizer Versicherungsgeneralagenten (RZVG)

2008 – 2010

Delegierter SVVG Arbeitsgruppe VBV Modul Vertrieb für Höhere Fachausbildung Versicherung

2009 – dato

Mitglied Ausschuss Schweizerischer Verband der Versicherungsgeneralagenten (SVVG)

2009 – dato

Leiter Community schweizweit aller Helvetia Marktverantwortlichen Vorsorge Finanz (Spezialisten für Vorsorge/Finanz, Niveau Pensions- und Finanzplaner)

2010 – 2012

Präsident Schweizerischer Verband der Versicherungsgeneralagenten (SVVG)

2013 – dato

Delegierter SVVG im VBV Gremium neues Ausbildungsmodul Vermittler+

2013 – dato

Delegierter SVVG im Soundingboard VBV zum Projekt Lernattestierungssystem

QUELLE: ZVG

AUS- UND WEITERBILDUNG

Kauffrau/-mann EFZ

Der Einblick in verschiedene Bereiche, die Begleitung durch professionelle Ausbilder im Betrieb und zahlreiche Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten nach dem Abschluss sind die grossen Vorteile der kaufmännischen Lehre in einer Versicherung (Kaufrau/-mann EFZ). Informationen: www.vbv.ch / Nachwuchsentwicklung

→ dern auch für seine Verkaufstruppe. So schickte er einige Mitarbeitende für eine Schulung im Bereich Hausrat kürzlich zu sich nach Hause, wo er und seine Frau auf die Verkäufer warteten. Zuvor hatte Arnold die Versicherungssumme in seiner Police abgeändert und den Mitarbeitenden diese als Grundlage für das Verkaufsgespräch ausgehändigt. Aufgabe war es, aufgrund des Gesprächs und eines Rundgangs durch das Haus abzuzeichnen, ob die Police über eine genügend hohe Abdeckung verfügt. Über den Ausgang der Schulung ist Lothar Arnold lediglich ein sibyllinisches Lächeln zu entlocken. Nur so viel sei an dieser Stelle erwähnt: Die Mitarbeitenden haben einiges gelernt.

Konstantes Engagement

Auch Lothar Arnold hat sich während der letzten Jahrzehnte laufend weitergebildet. Als junger Verkäufer absolvierte er zwischen 1982 und 1986 sämtliche Kurse zum eidgenössischen Versicherungsdiplom, 1992 bis 1993 bildete er sich zum eidgenössischen Marketingplaner weiter und hängt nahtlos den eidgenössischen Verkaufsleiter an. Danach folgten unterschiedlichste Fachkurse

«Bewerbende versuchen stärker als früher durch ihre Diplome zu überzeugen anstatt durch ihre menschlichen Fähigkeiten.»

in den Bereichen Finanzplanung, Risikomanagement für Unternehmen und Führungskurse für höhere Kader.

Das stetige Lernen sowie sein Talent im Umgang mit Kunden zeigten auch Auswirkungen auf Arnolds Karriere. 1994 stieg er vom Aussendienst-Mitarbeiter und Inspektor zum Verkaufsleiter bei der Vaudoise in Luzern auf und seit 2001 bekleidet er die Funktion als Generalagent bei der Helvetia. Nachdem sein Sohn und seine Tochter etwas älter waren, begann er, sich zudem auf Verbands- und Weiterbildungsebene zu engagieren. So amtierte er ab 2003 während fünf Jahren als Präsident des Regionalverbands der Zentralschweizer Versicherungsagenten (RZVG), 2008 bis 2010 war er Delegierter SVVG der Arbeitsgruppe VBV Mo-

dul Vertrieb für Höhere Fachausbildung, 2010 bis 2012 Präsident des Schweizerischen Verbands der Versicherungsgeneralagenten (SVVG), bei dem er heute noch Mitglied des Ausschusses ist. Seit vergangenem Jahr bekleidet er zudem die Funktion als Delegierter SVVG im VBV-Gremium neues Ausbildungsmodul Vermittler+ und im SVVG Soundingboard VBV zum Projekt Lernattestierungssystem. Daneben hat er noch genügend Energie, um für seinen Arbeitgeber die schweizweite Community aller Marktverantwortlichen Vorsorge Finanz zu leiten.

Gespannt auf die Zukunft

Kraft für sein berufliches Engagement schöpft er auf dem Golfplatz, beim Lesen von Büchern aller Art, beim Segeln und bei Reisen mit seiner Familie. Etwas Ruhe wird sich Lothar Arnold nächstes Jahr zusammen mit seiner Frau gönnen. Das Paar wird mit dem neu erstandenen Wohnmobil quer durch Europa reisen. Die Route ist bereits geplant und auf der Weltkarte, die eine Wand in Arnolds lichtdurchflutetem Büro ziert, abgesteckt. Denn so flexibel und offen der Luzerner ist – Planung ist für ihn die halbe Miete auf dem Weg zur Erholung.

Anzeige

Patrick Burger, Schulleiter, www.hfvesa.ch

Manuela Jungo, Profi-Kitesurferin
www.manuelajungo.ch



HFVESA
Höhere Fachschule Versicherung
Ecole supérieure assurance



Die Schule für Versicherungstalente

Die Höhere Fachschule Versicherung (HFV) bietet als einzige Höhere Fachschule der Schweiz den Studiengang Versicherungswirtschaftler HF an. Der Studiengang zum Versicherungswirtschaftler richtet sich an beruflich ambitionierte Versicherungstalente mit Interesse für Gesamtzusammenhänge in der Versicherungswirtschaft.

Das Studium gibt Einblick in sämtliche Versicherungsprozesse und vermittelt Management-Knowhow. Der Karrierenachwuchs erarbeitet die im anspruchsvollen Versicherungsalltag benötigten Kompetenzen mittels multimedialer Lernmethoden. Die Ausbildung dauert drei Jahre (eineinhalb Jahre bei entsprechender Vorqualifikation). In den Präsenzkollegien unterrichten Fachspezialisten aus der Berufspraxis. Der dreijährige Studiengang wird an den Standorten Bern und Zürich angeboten. Der 1.5-jährige Höhereintritt für Inhaber eines Fachausweises der Versicherungsbranche an den Standorten Basel, Bern, Lausanne, Sargans und Zürich.

Die Berufsqualifikation «dipl. Versicherungswirtschaftler/in HF» wurde in Kooperation mit dem Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft (VBV) entwickelt und wird von AKAD Business durchgeführt.

Nächste Infoanlässe
Bern: 06.05.2014, 18:30 Uhr
Zürich: 08.05.2014, 18:30 Uhr
Sargans: 21.05.2014, 18:30 Uhr
Basel: 22.05.2014, 18:30 Uhr

Detaillierte Informationen unter www.hfvesa.ch oder 044 307 33 55

Eidgenössisch anerkannte
Höhere Fachschule



HFV ESA
Eine Kooperation zwischen dem
VBV und AKAD Business

INNOVATIONSPREIS 2014 der Schweizer Assekuranz

Den Umbrüchen in der Versicherungsbranche steht Lothar Arnold gelassen gegenüber. Diese sind für ihn natürliche Entwicklungen, denen er mit der ihm eigenen Neugierde und seinem Wissensdurst begegnet. So bereitet ihm weder die Elektronisierung seiner Arbeit noch die Tatsache, dass die Kunden heute dank Google und Co. weit besser informiert sind als früher, Mühe. «Es ist doch spannend, wenn der Kunde zum Sparringpartner wird», freut sich der Luzerner. Ein guter Verkäufer, so Arnold, stellt im Gespräch mit dem Kunden ohnehin nicht die Produkte in den Vordergrund, sondern ergründet dessen Bedürfnisse. «Wenn der Kunde sich ernst genommen fühlt, interessieren ihn die Produkte der Konkurrenz nicht mehr so sehr, auch wenn diese sogar günstiger sein mögen».

Was ihm etwas mehr Kopfzerbrechen bereitet, sind die Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt: «Bewerbende versuchen stärker als früher durch ihre Diplome zu überzeugen anstatt durch ihre menschlichen Fähigkeiten.» Dies ist auch ein Grund dafür, dass er vorzugsweise nicht mehr ganz junge Quereinsteiger einstellt. «Die etwas Älteren bringen einen Rucksack voll Lebenserfahrung mit, wissen, was sie wollen und haben meist solide Lebensläufe.»

Keine Schönwetterkapitäne

Doch auch die Ausbildung von Lehrlingen ist für ihn eine Selbstverständlichkeit. Seit Jahren beschäftigt die Generalagentur Sursee immer drei Lernende pro Jahr. Eine gute Durchmischung des Teams liegt Arnold nicht nur für das Arbeitsklima am Herzen, sondern auch für den Zugang zu den Kunden. «Es ist, gelinde gesagt, suboptimal, wenn ein 55-jähriger Kundenberater 25-Jährige berät oder ein 26-jähriger Berater einem 59-jährigen Patron unsere Unternehmenslösungen verkaufen möchte.»

Die wichtigsten Grundsätze, die er seinen Mitarbeitenden, aber auch Einsteigenden in die Branche weitergeben möchte, lauten: Eigenverantwortung übernehmen, sich als leidenschaftlicher Verkäufer berufen fühlen, sich ein breites Wissensspektrum aneignen, neugierig bleiben, gut zuhören und klar delegieren lernen. «Schönwetterkapitäne brauchen wir keine», betont er analog zu einem seiner Lieblingshobbys, dem Hochseesegeln. «Die Assekuranz braucht für die Zukunft Mitarbeitende, die sich in unruhigen Gewässern bewegen können, sich von Stürmen nicht aus der Ruhe bringen lassen und wissen, wie man die richtigen Aufgaben an den richtigen Mann bringt.» ■



Bereits zum 16. Mal vergeben das Fachmagazin «**Schweizer Versicherung**», der Verband Schweizerischer Versicherungsbroker **SIBA** und der Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister **Accenture** im November 2014 den «Innovationspreis der Schweizer Assekuranz», mit dem Produkt- und Prozessinnovationen ausgezeichnet werden. Die Innovationen werden von einer interdisziplinär zusammengesetzten Jury bewertet. Die Beurteilung erfolgt aus einer ganzheitlichen Perspektive und anhand von Kriterien

wie: Innovationsgrad, Kundennutzen, Gesamtkonzept, möglicher Markterfolg, Ausstrahlung und Marktresonanz. **Teilnahmeberechtigt** an diesem Wettbewerb sind alle in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein domizilierten Versicherungsgesellschaften aus sämtlichen Sparten sowie Versicherungsbroker. Bedingung ist, dass die eingereichten Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse in den Jahren 2013 oder 2014 lanciert worden sind. Einsendeschluss ist der 3. September 2014.

Details zu **Bewerbungsunterlagen**
sowie **Einreichung der Unterlagen** unter
www.innovationspreis-assekuranz.ch