

# „Problemlöser sind für den Kunden unersetzlich“

**Alexandra Handerer** begleitet ehemalige AOler auf dem Weg in den Maklerstatus – und arbeitet mit Maklern daran, mehr Service, Netzwerk und Courtage aus ihrem Geschäft herauszuholen. Welche Missverständnisse sie bezüglich des Makleralltags beobachtet, erklärt sie im Gespräch

**PFEFFERMINZIA** Du bist die erste freie Maklerbetreuerin Deutschlands – wie kam es dazu?

**ALEXANDRA HANDERER** Ich kenne den Markt sehr gut. Und mir war klar, dass ich meine Vision, junge Makler perfekt zu unterstützen, nur in einem neuen Konzept umsetzen kann, das ich selbst schaffen muss. Daher dieser Schritt. Dafür habe ich alles auf eine Karte gesetzt, etwas Neues gewagt – und das war richtig so. Aus der Komfortzone rauszugehen und sich selbstständig zu machen, ist auch die Situation, in der sich meine Kunden, die Makler, befinden, insofern ist der Schritt mehr als logisch.

**Welche Hauptmotive beobachtest du bei denen, die Makler werden wollen?**

**HANDERER** Leider zu oft Gier und Geld. Wir alle wollen gut verdienen, aber im ersten Berufsjahr bereits ans Skalieren und den Exit zu denken, ist nicht nachhaltig und schadet unserem Berufsbild. Oft wird das mit echtem Unternehmertum verwechselt. Es gibt aber zum Glück auch andere, die einfach frei und ein echter Problemlöser für ihre Kunden sein wollen. Ich unterstütze diejenigen, die mit Herz an die Sache rangehen,



Foto: Ben Kimer

**DR. ALEXANDRA HANDERER** ist Deutschlands erste freie Maklerbetreuerin. Sie unterstützt Versicherungsmakler gezielt beim Aufbau nachhaltiger Geschäftsmodelle. Mit ihrem Insider-Wissen hilft sie im Mentoring „Reality-Check“ und „Business-Boost“ bei der Auswahl passender Pool- und Direktanbindungen sowie bei der Optimierung von Courtagesätzen. In ihrer Young Professionals Community verbindet sie gleichgesinnte Makler, die nach echter Unabhängigkeit streben.



unabhängig zu werden. Bei Jungmaklern sehe ich hier viel tolles Potenzial. Nur mit viel Vertrauen untereinander können wir alte Kreisläufe durchbrechen und den Ruf unserer Branche verbessern. Das setzt aber voraus, sich nicht nur an der Oberfläche zu bewegen, sondern sich zu trauen, auch bei sich tiefer zu blicken.

**Welche Ängste begegnen dir bei Makler-Anwärtern am häufigsten?**

**HANDERER** Die meisten haben Angst, dass sie es allein nicht schaffen – was nicht begründet ist. Orientierung im Maklermarkt fällt schwer. Deswegen biete ich zwei Mentoring-Programme per Honorar zu diesem Thema an, den Reality-Check für Wechsler in den Maklermarkt und den Business-Boost für Makler. Denn ich denke, dass eine objektive Betrachtung des Marktes fehlt. Ziel ist zum Beispiel, herauszuarbeiten, welche Anbindungen wirklich zum Makler passen. Tiefer zu gehen, um mehr Service, mehr Courtage, mehr Netzwerk langfristig herauszuholen. Als ehemalige Führungskraft bin ich Brancheninsiderin und kann wertvolle Hintergrundinformationen geben.

**Wo liegen fachliche Hürden beim Einstieg ins Maklertum?**

**HANDERER** Die fachlichen Hürden sind gar nicht so groß. Eher fehlt die Erfahrung und natürlich Insiderwissen. Die meisten Makler – auch die, die lange im Job sind –, kommen leider über ein gewisses Basisstadium des Wissens über interne Prozesse in unserer Branche nicht hinaus und machen sich dadurch austauschbar. Hier gilt es, unentbehrliche Alleinstellungsmerkmale zu schaffen.

**Gibt es Missverständnisse über die Arbeit als Makler?**

**HANDERER** Definitiv, ja! Und diese Missverständnisse können sich auch erstaunlich lange in einer Makler-

karriere halten. In unserem Beruf geht es darum, im Ernstfall existenzielle Probleme von Kunden zu lösen. Das ist anstrengend, und dafür braucht man eine stabile Psyche. Man braucht Kontakte, wenn ein Kunde berufsunfähig wird oder ein Kind einen Unfall hat, der Partner zum Pflegefall wird oder die Witwe eines Verstorbenen anruft. Das sind alles echt beschissene Situationen. Der schlechte Ruf unserer Branche kommt von einem Missverständnis des Kunden, der nämlich denkt, dass jeder Makler dieser Problemlöser ist. 80 Prozent der Makler haben ihre Beratungsleistung aber mit der Präsentation eines Produktvergleiches und der Unterschrift des Kunden unterm Vertrag abgeschlossen. Sie verfügen überhaupt nicht über die Kontakte, mit deren Hilfe diese Probleme gelöst werden können. In meinem Projekt Deluxe-Maklersupport bin ich die Schnittstelle zu Problemlösern in den Gesellschaften und Pools, zum Beispiel zu den vertriebsnahen Risikoprüfern, damit der Makler beim Kunden echte Mehrwerte schaffen kann.

**Welche Fehler machen Umsteiger aus der Ausschließlichkeit am häufigsten in den ersten Jahren?**

**HANDERER** Ganz oft: Das Erstbeste zu glauben, was sie hören. Und, was mich echt immer wieder wundert: Verträge zum Beispiel bei Vertrieben oder Maklerorganisationen nicht richtig zu lesen und alles zu unterschreiben, ohne nachzufragen. Das macht sie zu leichten Opfern. Mein Tipp: Zeit nehmen und sich genau informieren, bevor man wieder in eine Spirale gerät, aus der man eigentlich raus wollte. Kündigungsfristen von mehr als drei Monaten sind zum Beispiel absolut unüblich.

**Was sollte ein Makler-Anwärter an Kompetenzen mitbringen?**

**HANDERER** Zuverlässigkeit, Herz, Durchhaltevermögen. ■