



Leitfaden
E-Book


Kompetenz in Beratung.

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	1
2.	Gesprächsleitfaden Zahnzusatz	2
3.	Zahnzusatz Voicefile Leitfaden	4
4.	Einwandbehandlung Zahnzusatzversicherung	7

Alle Angaben ohne Gewähr
Datenstand 12.05.2022

Lieber ZahnFAIRtriebs-Partner

Herzlichen Glückwunsch zu Deiner Entscheidung, mit uns zu kooperieren!

Neben Leads sind eine gute Vorbereitung und gute Tarifkenntnisse die besten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch, das ist klar. Wenn Du mit sicherer Gesprächsführung überzeugen willst, brauchst Du gute Argumente - aber auch Einfühlungsvermögen und die richtige Fragetechnik. Dieser Leitfaden soll Dir helfen, zielorientierte Verkaufsgespräche zu führen und aus Interessenten zufriedene Kunden zu machen. Neben dem nötigen fachlichen Know-how für eine erfolgreiche Beratung erfährst Du, wie Du optimal auf die individuelle Situation des Interessenten eingehst und souverän auf mögliche Einwände reagierst.

Wichtig: Bekanntlich führen viele Wege nach Rom und jeder hat seinen eigenen Charakter und seine eigene Wortwahl, so dass es unmöglich ist alle Varianten eines erfolgreichen Kontaktgespräches hier abzubilden.

Dieser Leitfaden soll Dir lediglich als eine grobe Orientierung dienen, wie man erfolgreich Zahnzusatzversicherungen verkaufen kann.

Unser Ziel ist es, dieses E-Book ständig zu aktualisieren und Dich immer up to date zu halten. Somit sind wir auch auf Deine aktive Mitarbeit angewiesen, wenn Du z. B. neue Informationen zu Gesundheitsfragen, Tarifen oder Gesellschaften hast.

*Also zögere nicht und sprich uns einfach unter **02234-21933-88** an oder sende uns eine E-mail an info@consurio.de.*

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und wünschen Dir viel Erfolg!

Gesprächsleitfaden

Zahnzusatz

Hallo, mein Name ist XXX von der consurio AG, ich spreche mit Herrn/Frau XXX?

Perfekt!

Ich habe hier eine Anfrage von Ihnen vorliegen für eine Zahnzusatzversicherung. Bin ich da bei Ihnen richtig?

Super!

Dann verrate ich Ihnen auch einmal kurz den Grund meines Anrufes, denn es gibt ca. 1400 Tarife im Zusatzbereich. Und bevor ich Ihnen da eine Kiste zusammenstelle und Sie damit alleine lasse, schauen wir einmal gemeinsam, was für Sie der perfekte Tarif ist.

Dazu stelle ich Ihnen 2 - 3 kleine Gesundheitsfragen und dann wissen wir auch schon, wo die Reise hingeht.

1. Fehlen Ihnen Zähne, die noch nicht ersetzt sind bzw. wie viele Zahnlücken haben Sie aktuell?
(Weisheitszähne sind ausgeschlossen, werden nie ersetzt, Lückenschluss ist auch nicht relevant). Möchten Sie diesen mitversichern lassen? (Bei mehr als 3 fehlenden Zähnen die Frage nicht stellen, da so viele Lücken nicht mitversichert werden können.)
2. Haben Sie Zahnersatz wie Brücken, Kronen, Implantate und wenn ja, wie viele?
3. Befinden Sie sich aktuell in einer zahnärztlichen Behandlung?
4. Haben Sie in den letzten 3 Jahren eine Parodontosebehandlung durchführen lassen?
5. Einmal Ihr Geburtsdatum bitte!

So, dann schauen wir einmal zusammen... Der für Sie beste Tarif ist XXX von XXX, da haben wir einfach das beste Preis-Leistungs-Verhältnis!

(An dieser Stelle einmal die Leistungen der Versicherung nennen, dabei auch gerne auf den aktuellen Zahnstand des Kunden eingehen und erklären, warum die ausgewählte Versicherung genau die richtige für den Kunden ist. z. B. Der Kunde hat 2 Zahnlücken und trägt bereits Implantate: Ist es sein Wunsch, die Lücken mitzuversichern, ist die BBKK/UKV die erste Wahl. Sie übernimmt die Kosten auch für Implantate und ist dadurch natürlich teurer als andere Versicherer.)

Sie bekommen:

- 100 % bei Zahnbehandlungen, Wurzel- und Parodontosebehandlungen, Kunststoff- und Keramikfüllungen,
- 90 % bei Zahnersatz also Brücken, Kronen, In- und Onlays und Implantaten,
- 150 € jährlich für die professionelle Zahnreinigung.

Ganz wichtig: Sie haben keine Wartezeiten. Das bedeutet, wenn Ihre Versicherung zum 01.08. beginnt, werden die Kosten auch direkt ab diesem Zeitpunkt im Rahmen der Leistungsstaffel übernommen.

Gesprächsleitfaden

Zahnzusatz

JEDE Zahnzusatzversicherung in Deutschland hat eine sogenannte Zahnstaffel, die liegt zwischen 3 - 8 Jahren und erhöht sich von Jahr zu Jahr.

Zu Versicherungsbeginn haben wir bei Ihnen schon 1.000 €, im 2. Jahr 2.000 €, im 3. Jahr 3.000 € und danach sind Sie schon aus der Zahnstaffel raus und die Leistung ist frei.

Der monatliche Beitrag für diese Absicherung liegt bei XXX. Ich gehe davon aus, dass das für Sie tragbar ist?

Prima!

Haben Sie gerade was zum Schreiben zur Hand? Dann würde ich Ihnen jetzt meine Kontaktdaten durchgeben. Sie können sich zu jeder Zeit an mich wenden, ich bin Ihr persönlicher Ansprechpartner und bei Fragen, wie z.B. die Zahnarztrechnung eingereicht wird oder wenn ich einmal ein Gespräch mit Ihrem Zahnarzt übernehmen soll, weil Sie sich ein wenig unsicher bei den Leistungen sind, die Ihnen zu Verfügung stehen – einfach kurz anrufen und ich helfe Ihnen sehr gerne weiter!

Mein Name ist XXX von der consurio AG.

Meine Nummer ist die XXX und sollte ich einmal nicht direkt drangehen können, rufe ich Sie natürlich direkt zurück!

(Den Kunden die Nummer gerne auch noch einmal wiederholen lassen.)

So, das hätten wir so weit.

Dann gehe ich mit Ihnen nun Ihre Angaben durch:

Vor- und Zuname, Adresse, E-mail-Adresse, Geburtsdatum, Krankenkasse, Beruf.

Der monatliche Beitrag in Höhe von XXX ist auch für Sie tragbar? Prima!

Dann müsste ich einmal wissen, mit welcher Bank die XXX Versicherung bei Ihnen zusammenarbeiten darf?

Bitte einmal die IBAN Nr.

Frau/Herr XXX, bevor ich das vergesse: Gibt es noch weitere Personen, die ich berücksichtigen soll, Frau/Mann oder Kinder?

(An dieser Stelle kann man noch weitere Personen aufnehmen und „Pakete“ schnüren für die ganze Familie.)

Frau/Herr XXX, haben Sie Fragen bis hierhin?

Bei Ja -> Fragen beantworten, bei Nein weiter.

Damit wir auch morgen noch wissen, worüber wir heute gesprochen haben, fasse ich unser Gespräch nun zusammen und zeichne das Ganze auf. Sind Sie damit einverstanden?

Aufzeichnung starten!

Zahn Voicefile

Leitfaden

Frau/Herr XXX, die Aufzeichnung läuft, vielen Dank für Ihr Einverständnis zur Gesprächsaufzeichnung.

Mein Name ist XXX von der consurio AG.

Wie ich Ihnen bereits erläutert habe, fasse ich noch einmal die wichtigsten Punkte des soeben besprochenen zusammen. Die Aufzeichnung dient der Dokumentation des Vertragsschlusses und wird den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend gespeichert. Sind Sie damit einverstanden?

(EINDEUTIGES „JA“ VOM KUNDEN)

Bitte nennen Sie mir Ihren Vor- und Zunamen.

Als Vertragspartner habe ich Frau/Herrn....

(Bitte Namen vollständig aussprechen)

Ihre Adresse lautet:

*Adresse.... **(Muss der Kunde selbst nennen!!!)***

Telefonnummer....

Geburtsdatum....

Sind Sie aktuell berufstätig? Wenn JA, welchen BERUF üben Sie aus?

Bei welcher Krankenkasse sind Sie?

Haben Sie bereits eine Zahnzusatzversicherung?

Ihre E-Mail-Adresse lautet:

Sie haben sich für den folgenden Tarif bei der entschieden. Ab dem

*01. **(Monatsname)** 2021 beginnt Ihre Zahnzusatzversicherung im Tarif*

(Hier Tarif nennen)

Frau/Herr XXX des Weiteren soll mitversichert werden

(Vor-Zuname, Geburtsdatum) mit dem Tarif XYZ –

*ab dem 01. **(Monatsname)** 2021.*

*Der monatliche Beitrag **(Gesamtbeitrag bzw. alle zusammen)** beträgt*

.... € und wird monatlich abgebucht.

BITTE DARAUF ACHTEN, DASS GESUNDHEITSFragen VON ALLEN PERSONEN ERFRAGT WERDEN UND DIESE GEMÄß DER JEWEILIGEN GESELLSCHAFT GESTELLT WERDEN! (Außer bei Easy Dent)

Wichtig: Eventuelle Leistungsausschlüsse bzw. Verminderungen der Zahnstaffel, aufgrund bereits fehlender Zähne oder angeratener Behandlungen, müssen in der Voicefile genannt werden.

Beispiele

Gothaer

Beispiel: Zwei fehlende Zähne

Für alle bereits vor Vertragsbeginn fehlenden bzw. zu ersetzenden Zähne sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Barmenia

Beispiel: Zwei fehlende Zähne

Aufgrund der bereits vor Vertragsbeginn fehlender Zähne gilt eine verminderte Zahnstaffel (siehe Barmenia Summenbegrenzung)

- 250,-EUR im 1. Kalenderjahr
- 500,-EUR im 2. Kalenderjahr
- 750,-EUR im 3. Kalenderjahr.

Beispiel: Tarife ohne Gesundheitsfragen wie z. B. Nürnberger Komfort 80, 90, 100 – DFV, Inter Z80

Für bereits fehlende Zähne ist der Ersatz einschließlich aller damit im Zusammenhang stehenden prothetischen Maßnahmen sowie die Versorgung mit Kronen jeder Art, Brücken, Prothesen und Implantaten vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Zahn Voicefile

Leitfaden

Frau/Herr XXX, ich gehe jetzt noch die Gesundheitsfragen durch.

(Außer Münchener Verein, Deutsche Familienversicherung)

Folgende Bankdaten haben Sie mir soeben durchgegeben....

Bankname:

Bankleitzahl:

Bitte die IBAN/Kontonummer selber nennen

(MUSS DER KUNDE SELBER NENNEN)

Kontoinhaber sind Sie selbst? (Vor - & Zunamen nennen)

(Bei abweichendem Kontoinhaber:) Frau/Herr..., Sie sind vom Kontoinhaber

(Vor- & Zuname nennen) dazu bevollmächtigt worden, mit diesem Konto Geschäfte machen zu dürfen?

Sie erhalten innerhalb der nächsten 2 Wochen eine komplette Versicherungspolice mit automatischem Vertragsbeginn zum 01..., kein Werbe- oder Infomaterial und auch kein Angebot. Der Vertrag wird ohne Unterschrift wirksam und der Gesamt-Monatsbeitrag von € wird dann von dem eben genannten Konto monatlich abgebucht. Sind Sie damit einverstanden?

Die Vertragsunterlagen werden Ihnen zusammen mit dem Versicherungsschein zugesandt. Bitte überprüfen Sie den Vertrag und heften Sie diesen zu Ihren Unterlagen. Sie geben hiermit die telefonische Antragserklärung ab.

Herr/Frau XXX, Sie wurden von uns über alle wesentlichen Punkte des Versicherungsvertrages informiert. Alle für Sie wichtigen Informationen wie z. B. Verbraucherinfos erhalten Sie mit dem Versicherungsschein.

Sie haben innerhalb von 2 Wochen ab Erhalt der Versicherungsunterlagen das Recht, diesen Vertrag schriftlich per Brief, Fax oder E-Mail zu widerrufen. Aber wenn Preis und Leistung wie von mir genannt übereinstimmen, können wir davon ausgehen, dass Sie den Vertrag in Anspruch nehmen. Sind Sie damit einverstanden?

Sie willigen in die Speicherung Ihrer Daten und sämtlicher von Ihnen in Bezug auf den Vertrag / die Verträge getätigten Angaben ein, zur Auftragsprüfung und Speicherung in der Versichertendatei der XYZ und der Weiterleitung an den zuständigen Vermittler in einem ordentlichen Rahmen. Sie willigen ein, dass Ihre Vertragsdaten durch die XYZ Versicherungsgruppe verarbeitet und an den Rückversicherer des für Sie zuständigen Versicherungsvermittlers übermittelt werden dürfen. Insoweit entbinden Sie die Mitarbeiter der XYZ von Ihrer Schweigepflicht. Sind Sie damit einverstanden?

(Bitte folgenden Satz KLAR UND DEUTLICH UND BETONEND AUSSPRECHEN!)

*Dies ist somit ein erfolgreich abgeschlossener, **VERBINDLICHER** Vertrag, der am 01.XX.2021 beginnt. Der Beitrag beträgt XX,XX € und wird ab dem 01.XX.2021 wie vereinbart monatlich abgebucht.*

*Haben wir damit aus Ihrer Sicht alles festgehalten, was wir vorher besprochen haben? **(KLARES JA VOM KUNDEN)***

Ich bedanke mich für die Beauftragung und wünsche Ihnen einen schönen Tag!

Einwandbehandlung

Zahnezusatzversicherung

1. *Ich möchte meine Bankdaten nicht durchgeben!*

Verständnis zeigen! Bankdaten sind stets ein sensibles Thema. Wichtig ist darauf hinzuweisen, dass Du selbst diese Angabe gar nicht benötigst, sondern die Versicherung diese braucht, um den Antrag bearbeiten zu können. Oft ist es auch nur eine Ausrede des Kunden, als letzte Ausflucht vor dem Vertragsabschluss.

Einfach den Kunden fragen, ob noch Fragen offen sind. Verständnisfragen können am Telefon oft vorkommen. Die Zahnstaffel, die Tarifleistungen, Wartezeiten etc. gerne noch einmal erklären. Während des ganzen Gesprächs solltest Du Dir zwischendurch Feedback holen. Auch ein Nein ist oftmals eine große Hilfe, um besser auf den Kunden eingehen zu können und bedeutet nicht direkt den Gesprächsabbruch.

Ist der Kunde gut aufgeklärt und der Tarif optimal auf ihn abgestimmt, ist die Bereitschaft auch vorhanden, die Bankdaten am Telefon herauszugeben.

2. *Das ist mir zu teuer!*

Da gibt es 2 Optionen:

- Der Tarif ist dem Kunden wirklich zu teuer

Indikatoren:

Alleinverdiener, geringer Verdienst, große Familie.

An dieser Stelle einfach Bedarfs-analytisch arbeiten. Ist der Kunde Alleinverdiener und versorgt eine ganze Familie, wer benötigt den höchsten Schutz? Auch die Gegenfrage stellen:

Was ist er bereit, für seine Gesundheit auszugeben? Zusammen mit dem Kunden ein passendes Familienpaket schnüren.

- Der Kunde hat das Empfinden, der Preis sei zu hoch

Indikatoren:

Hat in der Werbung günstigere Angebote gesehen, Nachbar zahlt aber nur xy €.

Den Beitrag mit der Qualität der Versicherung und deren Leistungen erklären.

Auf die Individualität und den Zahnstand eingehen. Hat der Nachbar auch 100 % Kostenübernahme bei Implantaten oder nur eine Grundversorgung mit günstigem Zahnersatz?

Einwandbehandlung

Zahnzusatzversicherung

Den Zahnstand und das Alter anbringen. Je schlechter der Zahnstand und je älter der Kunde, desto höher der Monatsbeitrag.

Die Kosten beim Zahnarzt erklären. Viele Kunden rechnen mit einer höheren Übernahme der Kosten durch die Krankenkasse. Dem Kunden ist oftmals nicht bewusst, dass die GKV bei Implantaten nichts übernimmt.

Die Versorgung mit Zahnimplantaten ist keine Leistung, an der sich die gesetzliche Krankenversicherung beteiligt. Als Kassenpatient trägt man die Kosten für Implantate und die damit verbundenen Leistungen in voller Höhe selbst.

3. Ich habe keine Anfrage gestellt!

Manche Kunden sind vergesslich, surfen viel im Internet und wissen gar nichts mehr von ihrem Verlauf.

Einfach nachfragen, ob denn bereits eine Absicherung vorhanden ist. Und wo man sowieso gerade miteinander spricht, kann man auch einmal zusammen nachschauen, welche die passende Versicherung zum günstigsten Preis ist.

4. Ich möchte nur ein Angebot!

Den Kunden loben, dass er so vorausschauend agiert und man als Spezialist den Vergleich sehr gerne für ihn übernimmt, um gemeinsam den perfekten Tarif zu finden.