

Es ist nie zu spät

Wie sich die Reiseversicherung im Nachhinein verkaufen lässt



Wer den Kunden nicht gleich bei der Buchung von einer Versicherung überzeugen kann, kann das in den meisten Fällen noch nachholen.

München. Bei den Versicherungen haben die Reisebüros – zumindest verglichen mit anderen Zusatzprodukten – eine relativ gute Durchdringung erreicht. Etwa jeder dritte Kunde, so die Schätzungen der Versicherer, schließt zu seiner Reise ein Versicherungspaket oder zumindest eine Reiserücktrittskostenversicherung ab. Doch auch bei den anderen ist noch nichts verloren. Denn selbst wer sich nicht gleich von einer Versicherung hat überzeugen lassen oder nur Rücktritt statt eines umfangreichen Pakets wählt, revidiert seine Entscheidung vielleicht noch einmal.

Kunden öfter kontaktieren

Zumindest wenn er daran erinnert wird. Und das ist die Aufgabe des Reisebüros. „Meine Philosophie ist es grundsätzlich, den Kunden öfter zu kontaktieren“, erklärt Michael Vivell, Verkaufstrainer der Europäischen Reiseversicherung. Gelegenheiten dazu gebe es viele: Gehen die Reiseunterlagen beispielsweise direkt vom Veranstalter zum Kunden, könne man sich nach deren Erhalt, Vollständigkeit und eventuellen Verständnisfragen erkundigen, so Vivell. Sei für das Reiseziel ein Visum notwendig, könne man noch-

mals an dessen Besorgung erinnern. Und wenn es überhaupt keinen konkreten Anlass gebe, könne man den Kunden zumindest über das Wetter informieren und ihm ein paar Insider-Tipps für sein Zielgebiet verraten.



Für Michael Vivell, Verkaufstrainer der Europäischen Reiseversicherung, ist wichtig: „Der Kunde muss einen Mehrwert haben.“

„All dies sind Gelegenheiten, die man als Reisebüro nicht auslassen sollte, um mit dem Kunden in Kontakt zu kommen“, sagt der Verkaufstrainer – und natürlich nochmals die Reiseversicherung anzubieten. Denn für deren Verkauf ist es nach der Reisebuchung noch lange nicht zu spät. Zeitkritisch sind nur die Rücktrittskostenversicherung und die Pakete. Denn diese können häufig nur bis zwei Wochen nach Reisebuchung abgeschlossen werden. Hat der Kunde nur Rücktritt gebucht, kann er bis kurz

vor Reisebeginn noch auf ein Paket up-gegradet werden. „Das ist problemlos möglich“, sagt Vivell. Der Expedient storniere einfach die RRV und buche anschließend das Paket mit der alten Vorgangsnummer. Alle übrigen Einzelversicherungen, etwa Auslandskranken- oder Gepäck-Policen, können ohnehin bis zum Tag des Reiseantritts abgeschlossen werden.

Um den Kunden im richtigen Moment zu kontaktieren, müssen die Informationen sinnvoll abgespeichert werden: Wann und was hat der Kunde gebucht, wann erhält er seine Reiseunterlagen und so weiter. Dazu reicht bereits die Kalenderfunktion von Outlook. Vivell empfiehlt stets den persönlichen Kontakt, also den Telefonanruf. Sätze wie „Wir hatten ja damals auch über das Thema Reiseschutz gesprochen ...“, könnten ein möglicher Einstieg sein. Wer das Telefonat scheut oder weniger Zeit investieren will, kann auch mailen, faxen oder schreiben. Vorlagen dazu halten die Reiseversicherer teilweise bereit.

Erinnerung per SMS senden

Vivell empfiehlt auch Erinnerungen per SMS aufs Handy – „das Einverständnis des Kunden vorausgesetzt“. Mit einer Kurznachricht nach dem Motto „Bald ist es soweit – Ihr verdienter Urlaub naht. Reiseversicherung aber nicht vergessen!“ ruft man seinen Service ohne viel Aufhebens zu machen in Erinnerung – zumal manche Backoffice-Systeme den SMS-Versand sogar automatisiert erledigen können.

Und falls der Kunde keine Zeit mehr hat, im Büro vorbeizuschauen, sollte auch der Hinweis auf die Buchbarkeit der Versicherung im Web nicht fehlen – natürlich auf der eigenen Website. Alle großen Versicherer stellen Buchungsmaschinen bereit, die sich gut in die Reisebüro-Homepage einbinden lassen.

Abschlussfristen für die Reiseversicherung

Alle Versicherungen, deren Laufzeit erst mit Reiseantritt beginnen, also Reisekrankenversicherung, Gepäck-, Unfall- oder auch die Reiseabbruchversicherung, können noch bis kurz vor Reiseantritt abgeschlossen werden. Der Zeitpunkt des Reiseantritts ist jedoch unterschiedlich geregelt. Wer etwa mit einem Rail & Fly-Ticket zum Flughafen fährt, hat seine Reise bereits mit Besteigen des Zuges angetreten. Wer den Vorabend-Check-in nutzt, hat seine Reise mit dem Aufgeben des Gepäcks angetreten. Und für alle, die mit dem eigenen Auto zum Airport fahren, beginnt die Reise mit dem dortigen Check-in. Sie könnten also ihre Versicherung auch noch am Flughafen abschließen. Anders sieht es bei der Reiserücktrittskostenversicherung (RRV) und den Paketen mit RRV aus: Diese müssen innerhalb einer Frist nach der Reisebuchung abgeschlossen werden. Bei den meisten Versicherern sind dies zwei Wochen. Liegen weniger als zwei Wochen zwischen Buchung und Abreise, muss die RRV spätestens am folgenden Werktag gebucht werden. Eine Ausnahme bildet die Hanse Merkur. Hier hat man für den Abschluss bis zu 21 Tage nach Reisebuchung Zeit. Sofort erfolgen muss der Abschluss, wenn zwischen Reisebuchung und Reiseantritt weniger als 30 Tage liegen.

Wichtig aber ist für Vivell bei allem Verkaufswillen: „Der Kunde muss einen Mehrwert haben.“ Das heißt, man sollte sich stets in die Kundenperspektive versetzen und überlegen, wie man selbst ein solches Angebot auffassen würde. Im Zweifel „lieber einen Gang zurückschalten als zu plump auftreten“, sagt Vivell.

■ JÜRGEN BALTES