© KatarzynaBialasiewicz/iStock/Thinkstock/Getty Images

*Die Generationenberatung bietet Kunden wertvolle Information für den eigenen Ruhestand sowie für die Angehörigen.*

# Berater sollten Krankheit und Tod nicht scheuen

## Mit Generationenmanagement und Notfallvorbereitung nah beim Kunden

Text: Ulrich Welzel

Der angemessene Umgang und eine einfühlsame Kommunikation rund um Krankheit, Tod und Trauer werden in keiner Bank- oder Versicherungsausbildung gelehrt. Doch eigentlich leben Finanzberater gerade davon, solche Situationen für ihre Kunden und ihre Familien abzusichern.

Dazu eine reale Geschichte: Als das Telefon klingelt, sieht Finanzberater Philipp S. im Display, dass es sein Kunde Hans K. (72) ist, von dem er weiß, dass es ihm seit zehn Monaten gesundheitlich schlecht geht. Am Telefon ist dessen Ehefrau. Sie teilt Philipp S. mitteilt, dass ihr Mann in der vorausgegangenen Nacht an den Folgen eines Tumors verstorben sei. Philipp S. schluckt und stammelt ein „herzliches Beileid“. Er weiß nicht, was er weiter sagen soll. Auch auf die Frage der Witwe: „Was muss ich denn jetzt tun?“ findet Philipp S. keine Antworten. Daraufhin verabschiedet sich Frau K. schnell.

Sechs Monate nach der Beerdigung lässt die Witwe alle Versicherungen auf einen anderen Makler und das Depot (234.000 Euro) auf einen Vermögensverwalter übertragen. Der jährliche Ertragsverlust für Philipp S. liegt bei 2.740 Euro.

Auf Nachfrage erfährt Philipp S., dass die Witwe K. und ihre beiden Söhne von Philipp S. enttäuscht seien. Der Berater habe sich während der Krankheit nie bei Hans K. gemeldet, keinen Kontakt zur Familie gesucht hat, später nur eine vorgedruckte Kondolenzkarte geschickt, und er sei auch nicht zur Beerdigung gekommen.

### Ausnahmezustand für alle Beteiligte

Schwere Krankheit und Tod sind für jeden Angehörigen eine emotionale Belastung. Für Finanzberater liegt die Belastung in der eigenen Hilf- und Sprachlosigkeit. Doch was ist der richtige Umgang mit dem Kunden und seiner Familie?

Philipp S. hätte besser den Kontakt zum erkrankten Kunden aufrechterhalten, er hätte aber auch seine eigene Unsicherheit klar ansprechen dürfen. Vor allem hätte er generell seine Hilfe anbieten können.

Ein offener Umgang mit der Situation gibt Betroffenen und deren Familien die Sicherheit, dass alles getan wird, was getan werden muss. Empathie, wertschätzende Kommunikation und Authentizität sind die Schlüssel, um das Vertrauen der Betroffenen und Angehörigen zu gewinnen. Richtig eingesetzt, erfährt der Berater dann Dankbarkeit und Loyalität seitens der trauernden Angehörigen. Dabei können auch neue Kundenbeziehungen entstehen, die sogar über weite Entfernungen funktionieren.

### Wertschätzende Kommunikation

Für Banken hat eine Studie des Beratungsunternehmens Bain Company („Was Bankkunden wirklich wollen“) die klare Positionierung und Emotionalisierung der eigenen „Marke“ sowie individuelle Beratung und empathischer Service als Erfolgsfaktoren identifiziert. Diese Faktoren sollten auch unabhängige Finanzberater beachten. Am besten sie widmen sich noch stärker als bisher der eigenen Positionierung, den Beratungsprozessen sowie mit wertschätzender Kundenkommunikation.

Lebensphasenorientierte Finanzplanung bedeutet: alle Lebenssituationen des Kunden begleiten, auch bei Krankheit für den Kunden da sein, Erben in der Trauerphase verständnisvoll begegnen und Umgangsformen zulernen, die der jeweiligen Situation gerecht werden. Die sofortige Konsequenz für jeden Berater sollte also lauten: Beratungsprozesse umstellen und trotz Verkaufsdruck den Kompass in Richtung maximalem Kundenfokus neu justieren.

### Tipps für Finanzberater

Wie hätte Philipp S. mehr Kundenorientierung zeigen können, und wie kann er in Zukunft mit ähnlichen Situationen besser umgehen als bisher?

Tipp 1: Kundenkontakt auch in der Krankheits-, Sterbe - und Trauerphase halten. Oft berichten Hinterbliebene: „Nach dem Tod meines Mannes/meiner Frau reduzierte sich der Freundes- und Bekanntenkreis auf ein Zehntel. Das hat mich sehr verletzt.“

Tipp 2: Nach dem Tod des Kunden zeitnah mündlich und schriftlich kondolieren. Die Verwendung von handelsüblichen Kondolenzkarten birgt die Gefahr, dass mehrere gleichartige Karten bei der Familie eintreffen. Weil individuelle Trauerkarten rar sind, werden diese von den Angehörigen deutlicher wahrgenommen. Solche Karten sind zum Beispiel bei www.anfang-ende.de erhältlich.

Tipp 3: Vor Kondolenztextvorschlägen aus dem Internet ist zu warnen, weil sie oft Allgemeinheiten beinhalten, die selten auf den Verstorbenen passen. Der Berater sollte eigene Worte finden – diese müssen keinesfalls „druckreif“ sein.

Tipp 4: Da Angehörige Fristen bei gesetzlichen wie privaten Versicherern und Behörden einzuhalten haben, sind Finanzberater angehalten, klare Hinweise zu geben und den Angehörigen Hilfe anzubieten. In dieser Situation helfen Checklisten, die in jedem Beratungsbüro sofort zur Hand sein sollten. Sie bieten die Sicherheit, dass fristgerecht gehandelt wird und eine Haftung ausgeschlossen werden kann.

*Ulrich Welzel ist Nachlassplaner und Unternehmerberater und betreut Finanzdienstleister bei wertschätzender Kommunikation. Außerdem engagiert er sich als Demenzhelfer und Hospizbegleiter.*

Tipp 5: Der Besuch der Beerdigung sollte für den Berater Pflicht sein. Angehörige merken, wer nicht erscheint. Pünktlichkeit, korrekte Kleidung und ein seriöses Auftreten sind selbstverständlich.

Tipp 6: Das Erstgespräch mit den Hinterbliebenen nach einer Beerdigung sollte professionell vorbereitet sein. Denn für die meisten Berater ist der persönliche Kontakt mit den Angehörigen eine Herausforderung. In dem Gespräch entscheidet sich, ob die Familie weiter vom selben Berater betreut werden will.

Tipp 7: Die Datenlöschung bei Vertragspartnern wie Versicherungen, Banken oder Investmentgesellschaften ist eine weitere wichtige Aufgabe. Sinnvoll ist es, die Datenlöschung nach vier Wochen zu überprüfen. Immer wieder kommt es vor, dass Vertragspartner längst verstorbene Kunden anschreiben, was zu einem bitteren Nachgeschmack und konkret auch zu Kündigungen führen kann.

### Empathie sorgt für Resonanz

Wer als Finanzberater in psychisch belastenden Situationen des Kunden und seiner Familie empathisch und menschlich agiert, wird positive Resonanz erfahren. Wäre Philipp S. besser vorbereitet gewesen, würde er die Familie K. mit hoher Wahrscheinlichkeit noch betreuen. ▪