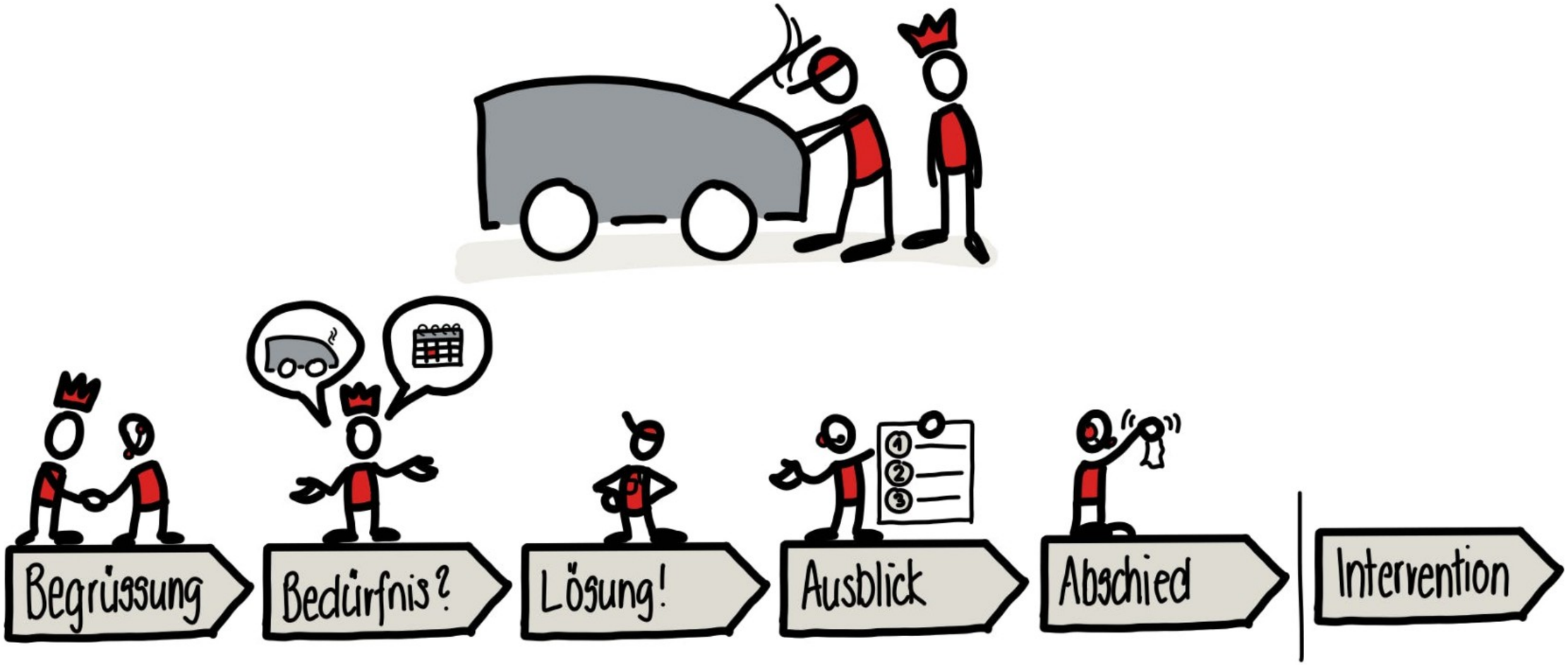
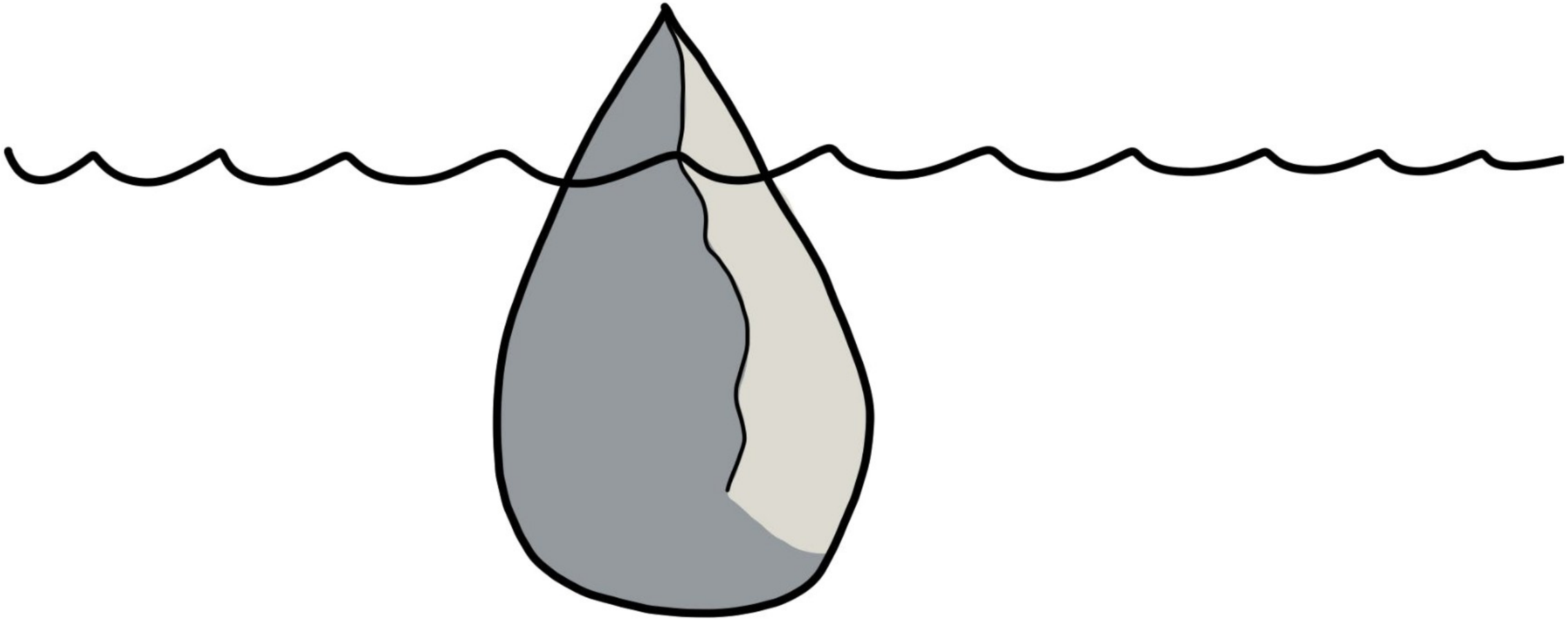
die Mobiliar
Schwierige Kunden gibt es nicht
Stephan Hirschi & Alain Brügger

Instructions

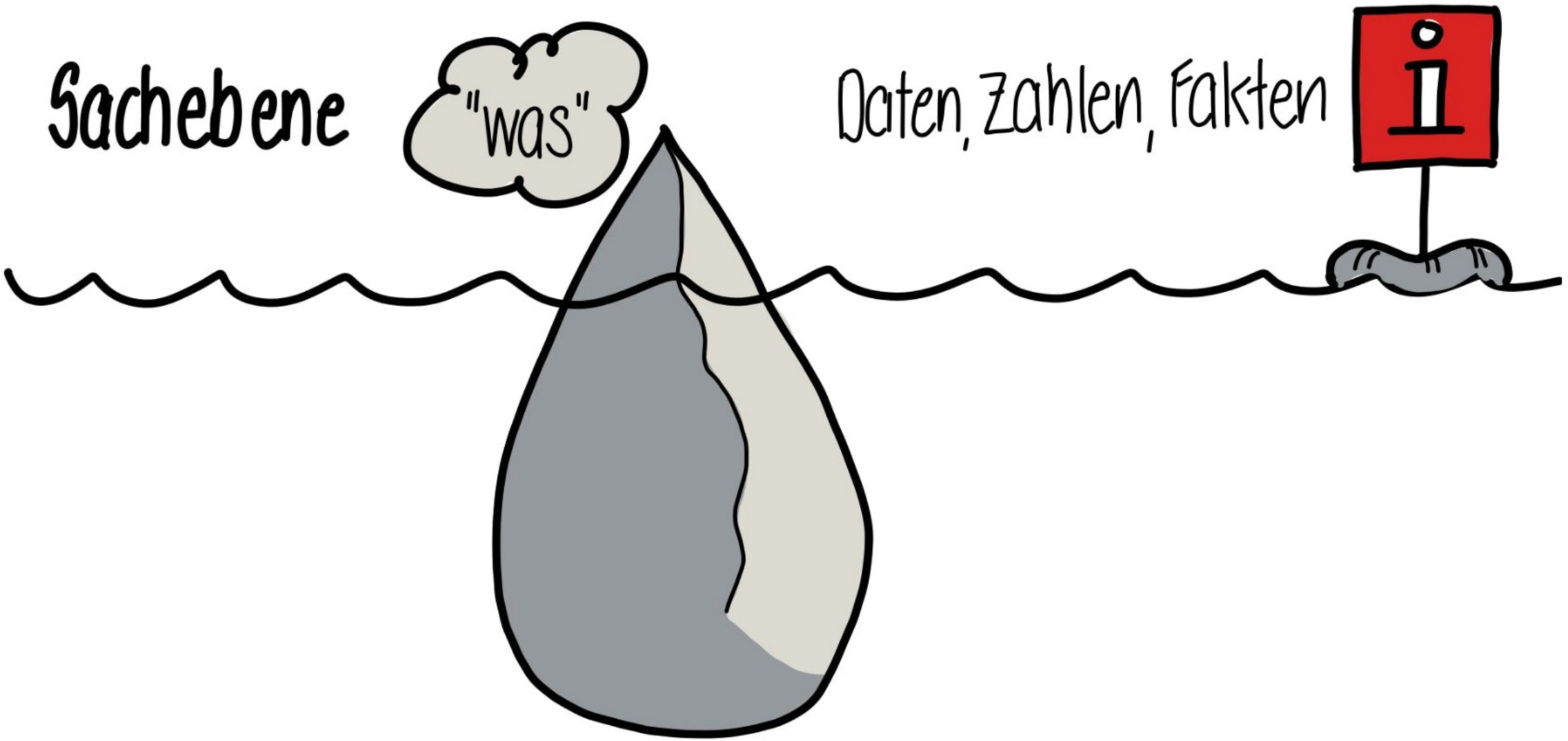
Hatten Sie bereits einmal selbst eine Fahrzeugpanne?

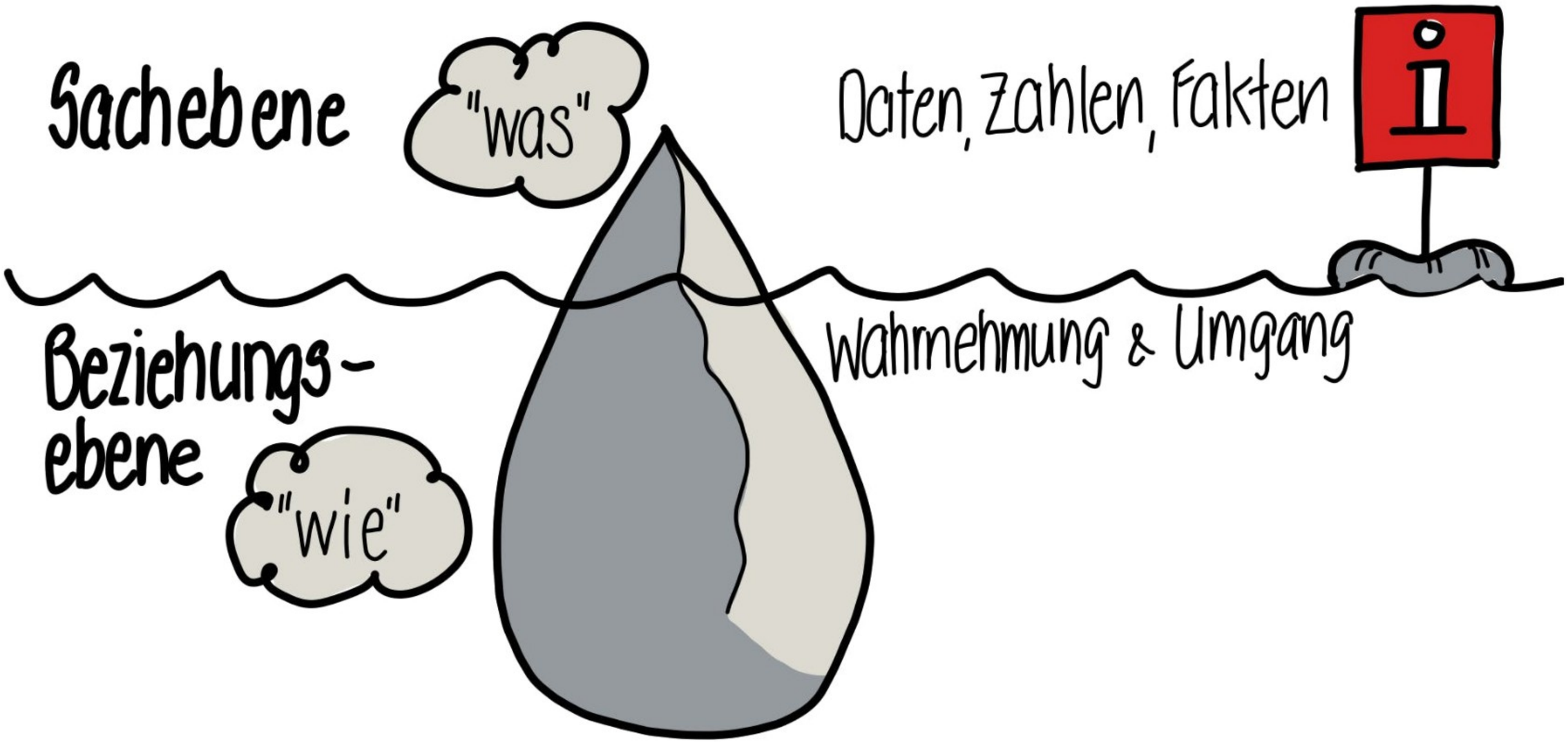
die Mobiliar


Begrüssung
Bedürfnis?
Lösung!
Ausblick
Abschied
Intervention



die Mobiliar




Sachebene
"was"
Daten, Zahlen, Fakten
Beziehungs-
ebene
"wie"
Wahrnehmung & Umgang

Sachebene
"was"
Daten, Zahlen, Fakten
Beziehungs-ebene
"wie"
Wahrnehmung & Umgang
Körpersprache
Mimik
Gestik
Haltung
Stimmung
Gefühle
Emotionen
Einstellung
Werte Normen
Identität
Bedürfnisse
Erfahrungen
Stimme
Betonung
Lautstärke
Stimmlage
Tempo
Satzmelodie

Wie lautet das Resultat?

die Mobiliar

0	0	0	0	0
4	15	22	13	9

Wie viel Feedbackformulare glauben Sie, erhalten wir in einem durchschnittlichen Jahr?

die Mobiliar

Was wissen wir denn bereits über Robert?

- Über 16% der Kunden setzen sich erst nach einem Rechtsstreit mit der Rechtschutzversicherung auseinander
- Angst vor finanzellen Kosten ist Nr. 1 Bedürfniss für den Abschluss einer Rechtschutzversicherung
- Strasse & Verkehr wird mehr als doppelt so oft als relevantes Risiko eingestuft
- Fast die Hälfte unserer Kunden schliesst die Rechtschutzversicherung zusammen mit der Fahrzeugversicherung ab