

Gezielte Weiterbildung für Aussenstellen

In der Zeit von April bis Juli 2003 wird für alle Mitarbeitenden der Aussenstellen ein obligatorischer Seminartag durchgeführt. Die Schulung erfolgt während je eines halben Tages durch Christian Fravi, Training und Beratung (Thema Telefonische Terminvereinbarung) und Roger Helbling, Schulungsassistent (Thema Aktuelle Informationen aus der Krankenversicherung und Anbahnungskartei). Um die Weiterbildung inhaltlich optimal zu gestalten, erfolgte vorgängig bei einigen Aussenstellen eine Bedarfsermittlung.

Telefonische Terminvereinbarung – Basis für Kundenkontakte

Der persönliche Kundenkontakt hat bei der CONCORDIA einen hohen Stellenwert. Die vorliegenden Marktforschungsergebnisse zeigen auf, dass insbesondere die bestehenden Kunden kontaktiert werden wollen und eine aktive und professionelle Beratung und Betreuung schätzen. Den Mitarbeitenden der Aussenstellen kommt dabei eine Schlüsselstellung zu. Sie tragen ganz entscheidend zum Image und zum Erfolg der CONCORDIA bei.

Im Vordergrund der Ausbildung steht daher der persönliche Kundenkontakt. Die Versicherten sollen nicht nur verwaltet, sondern aktiv betreut werden. Dazu ist insbesondere die telefonische Kontaktaufnahme von grosser Bedeutung. Bis zu 50% und mehr der Kundenkontakte erfolgen heute über das Telefon. Eine professionelle Kommunikation am Telefon ist daher sehr wichtig. Am Seminar wird diese aktiv trainiert. Die Teilnehmenden arbeiten mit praktischen Fallbeispielen und erhalten persönliche Feedbacks. Besonderes Gewicht wird dabei auf die Terminvereinbarung und den Umgang mit Einwänden gelegt. Die Fortbildung ist in hohem Masse praxisbezogen und die Teilnehmenden werden aktiv in den Unterricht einbezogen. Ein wichtiges Ziel ist, die persönliche



Gruppenfoto vom 1. Seminar für Agenturleitende am 11. April 2003.

Sicherheit im telefonischen Kundenkontakt gezielt zu steigern. Die bisher durchgeführten Seminare sind auf grosses Interesse und positive Feedbacks gestossen.

Anbahnungskartei, Bilaterale Verträge und Aktuelles aus der Krankenversicherung

Das Seminar wird getrennt für Agenturleitende, Mitarbeitende von Agenturen und Geschäftsstellenleitende geführt. Somit können wir am 2. Halbtag entsprechend der Teilnehmergruppe vertieft auf die speziellen Anliegen von AS und AG eingehen.

Ein Ziel der obligatorischen Fortbildung für Aussenstellen 2003 ist, dass die Teilnehmenden durch generelle Informationen mehr Sicherheit im Beratungsgespräch bekommen. Themen wie Bilaterale Ver-

träge, der Allgemeine Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) sowie Aktuelles aus der Krankenversicherung bilden die inhaltlichen Schwerpunkte. Im weitem sollen unsere Mitarbeitenden der Aussenstellen durch gezieltes Sammeln von Informationen ihre Verkaufschancen erkennen, erfassen und planen. Dabei lernen sie die Grundsätze und den Nutzen der Anbahnungskartei kennen.

Insgesamt wird die Fortbildung 17 Mal in deutscher Sprache, 2 Mal in Französisch und 1 Mal in Italienisch durchgeführt. Die Kurse finden vorwiegend in Luzern, aber auch in Aarau, Bern, Rheinfelden, Sargans, St. Gallen, Zürich sowie Neuchâtel, Vevey und Locarno statt.

Nach den Erfahrungen der ersten Seminartage ist das Interesse an aktuellen Informationen über die Krankenversicherung, insbesondere der Bilateralen Verträge gross.



Gruppenfoto vom 1. Seminar für Agenturleitende am 11. April 2003.