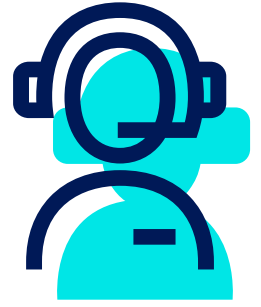




# Empfehlungs- marketing für Makler: Grundlagen

Erste praktische Tipps und effektive Methoden für eine erfolgreiche Neukundengewinnung durch den Empfehlungs-Effekt.

# Empfehlungs-Effekt



## Profitieren Sie von zufriedenen Kunden.

**In der Welt der Versicherungen zählt Vertrauen mehr als alles andere.**

Ein zufriedener Kunde ist oft Ihr bester Botschafter. Hier kommt Empfehlungsmarketing ins Spiel: Auch als Mundpropaganda oder im Englischen „Word of Mouth“ bekannt, ist Empfehlungsmarketing eine Strategie, bei der Sie als Makler neue Kunden durch eine professionelle Nutzung der positiven Rückmeldungen/Rezensionen Ihrer bereits bestehenden Kunden gewinnen.

Wenn Kunden mit Ihren Leistungen zufrieden sind, teilen sie es mit – sei es in persönlichen Gesprächen, durch Empfehlungen an Freunde und Familie oder auch durch Bewertungen. Das bedeutet, dass Sie durch positives Feedback und Empfehlungen von bestehenden Kunden auf einfache und effektive Weise neue Leads generieren können.



**Beispiel:**

**Kunde A** hat bei Ihnen eine Hausratversicherung abgeschlossen. Er wird dabei von Ihnen kompetent und umfassend beraten. Sie bitten Kunde A, Ihre Leistungen in einem Online-Portal zu bewerten. Kunde A gibt dort eine positive Rezension ab.

**Frau B**, die den Bewertungen auf dem Online-Portal vertraut, sucht ebenfalls nach einer passenden Versicherung. Sie liest dort von den Erfahrungen Ihres Kunden A und nimmt aufgrund dieser Empfehlung mit Ihnen Kontakt auf.

# Ziele setzen

## Neue Kunden gewinnen, Marktstellung festigen.

Nutzen Sie die Kraft des Empfehlungsmarketings: Bauen Sie auf authentische und effektive Weise Ihr Geschäft aus.



# Chancen steigern

## Entscheidende Vorteile: Jede Empfehlung zählt.

- ✔ **Höhere Effektivität bei der Neukundengewinnung**  
Empfehlungsmarketing ist besonders wirkungsvoll, weil es auf dem Vertrauen basiert, das bestehende Kunden in Ihre Dienstleistungen setzen. Zufriedene Kunden empfehlen Sie und Ihre Services weiter: Der Rat eines Menschen oder eines seriösen Bewertungsportals, dem man vertraut, hat mehr Gewicht als jede Werbekampagne.
- ✔ **Langfristige Kundenbindung und -loyalität**  
Empfehlungen fördern nicht nur die stetige Verbesserung Ihres Kundenservices, sondern stärken auch die langfristige Bindung zu Ihren Kunden. Wenn Kunden wissen, dass ihre Empfehlungen geschätzt und eventuell belohnt werden, sind sie eher geneigt, eine langfristige Beziehung zu Ihnen aufzubauen.
- ✔ **Kostengünstige Alternative zu „traditioneller“ Werbung**  
Empfehlungen erfolgen regelmäßig ohne großen finanziellen Aufwand. Auch Empfehlungsprogramme mit Anreizen für bestehende Kunden sind i. d. R. preiswerter als andere Marketingmaßnahmen.
- ✔ **Natürliches Wachstum Ihres Geschäfts**  
Empfehlungsmarketing ermöglicht ein organisches und authentisches Wachstum. Die Zufriedenheit Ihrer Bestandskunden hilft, durch positive Empfehlungen neue Kunden zu gewinnen.

### Neue Kontakte – neue Chancen

Je mehr Kunden Sie zu Empfehlungen motivieren, desto größer sind Ihre Chancen auf neue Kontakte. Diese steigern wiederum die Möglichkeit, Ihren Kundenstamm und Umsatz zu vergrößern.



**252** **Ansprachemöglichkeiten**  
= täglich 1 Ansprechmöglichkeit  
bei 252 Arbeitstagen (2024)

**84** **Empfeher**  
(jeder Dritte, der angesprochen wird)  
**davon**

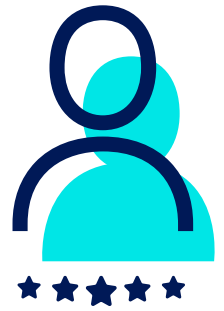
**56** **Einfach-Empfeher**  
**+ 28** **Mehrfach-Empfeher**  
(mind. 3 Empfehlungen)



**= 140** **Empfehlungen total**  $\times 0,7$   
**98** **Produktabschlüsse**  $\times 0,7$   
**69** **Neukunden**

Beispielhafte Potenzial-Hochrechnung

# Erfolgsfaktor Google



## Positiv auffallen mit Google-Bewertungen.

Google spielt eine zentrale Rolle im Empfehlungsmarketing für Versicherungsmakler. Die Bedeutung von Google geht weit über die bloße Sichtbarkeit hinaus und bietet zahlreiche Möglichkeiten, Vertrauen und Glaubwürdigkeit zu stärken.

- ✔ **Der erste Google-Eindruck zählt**  
Vor einer Kontaktaufnahme informieren sich viele Kunden durch Google-Bewertungen. Positive Bewertungen können den ersten Eindruck, den Ihre potenziellen Kunden von Ihnen haben, erheblich verbessern.
- ✔ **Glaubwürdigkeit und Vertrauensaufbau**  
Positive Google-Bewertungen steigern Ihre Glaubwürdigkeit und sind ein entscheidender Faktor für den Vertrauensaufbau zu potenziellen Kunden. Denn:  
Kunden entscheiden sich bevorzugt für Anbieter, die bereits positive Bewertungen erhalten haben.
- ✔ **Suchmaschinen-Präsenz und höheres Ranking**  
Gute Bewertungen auf Google wirken sich positiv auf Ihr Suchmaschinen-Ranking aus, da Google solche Einträge bevorzugt einstuft. So werden mehr potenzielle Kunden bei der Suche auf Ihre Online-Präsenz aufmerksam.
- ✔ **Wertvolle Einblicke**  
Bewertungen können Ihnen helfen, Ihren Service kontinuierlich zu verbessern und noch stärker auf die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden einzugehen. Wenn Sie auf Feedback reagieren und sich mit den Anliegen Ihrer Kunden auseinandersetzen, fördern Sie ein positives Image und stärken die Kundenbindung.



Kundenrezensionen

Greifen Sie nach den Google-Sternen  
und bitten Sie Ihre Kunden höflich um  
eine Bewertung.

# Google-Profil

## In 4 Schritten bereit – Ihr Google-Profil.

Kostenloses  
Google-Unternehmensprofil  
einrichten



Nutzen Sie das kostenlose Tool Google-Unternehmensprofil, um Kunden und potenzielle Kunden mit den neuesten Informationen zu versorgen. Optimieren und aktualisieren Sie Ihre Einträge kontinuierlich – mit unseren Tipps werden Sie besser sichtbar.

- 1 Kontaktinformationen sorgfältig anlegen**  
Stellen Sie sicher, dass Name Ihres Maklerbüros, Firmenadresse, Öffnungszeiten, Telefonnummer sowie Website (inklusive Verlinkung) enthalten sind.
- 2 Richtige Kategorie wählen**  
Ein absolutes Muss für Ihr Google-Unternehmensprofil: die richtige Kategorie, damit Ihre Branche gleich sichtbar ist.
- 3 Ansprechende Unternehmensbeschreibung hinzufügen**  
Verwenden Sie alle 750 Zeichen mit den wichtigsten Infos auf den ersten, sofort sichtbaren 250 Zeichen (inkl. Keywords etc.). Sie können sich dafür auch Unterstützung durch Künstliche Intelligenz (KI), wie z. B. ChatGPT, holen.
- 4 Aussagekräftige Fotos und Videos einfügen**  
Das Einfügen von Fotos und Videos ist eine erstklassige Möglichkeit, sich und Ihr Business zu präsentieren. Denn der erste Eindruck zählt!



### Tipp:

Mit KI, wie etwa **ChatGPT**, können Sie außerdem herausfinden, welche Dienstleistungen für Sie und Ihr Maklerbüro derzeit am wichtigsten sind: Teilen Sie der KI einige wichtige Informationen über Ihre Branche mit. Je mehr und spezifischere Infos Sie der KI geben, desto exakter werden die Antworten. Diese können insbesondere im Hinblick auf Ihre **Unternehmensbeschreibung** entscheidend sein.

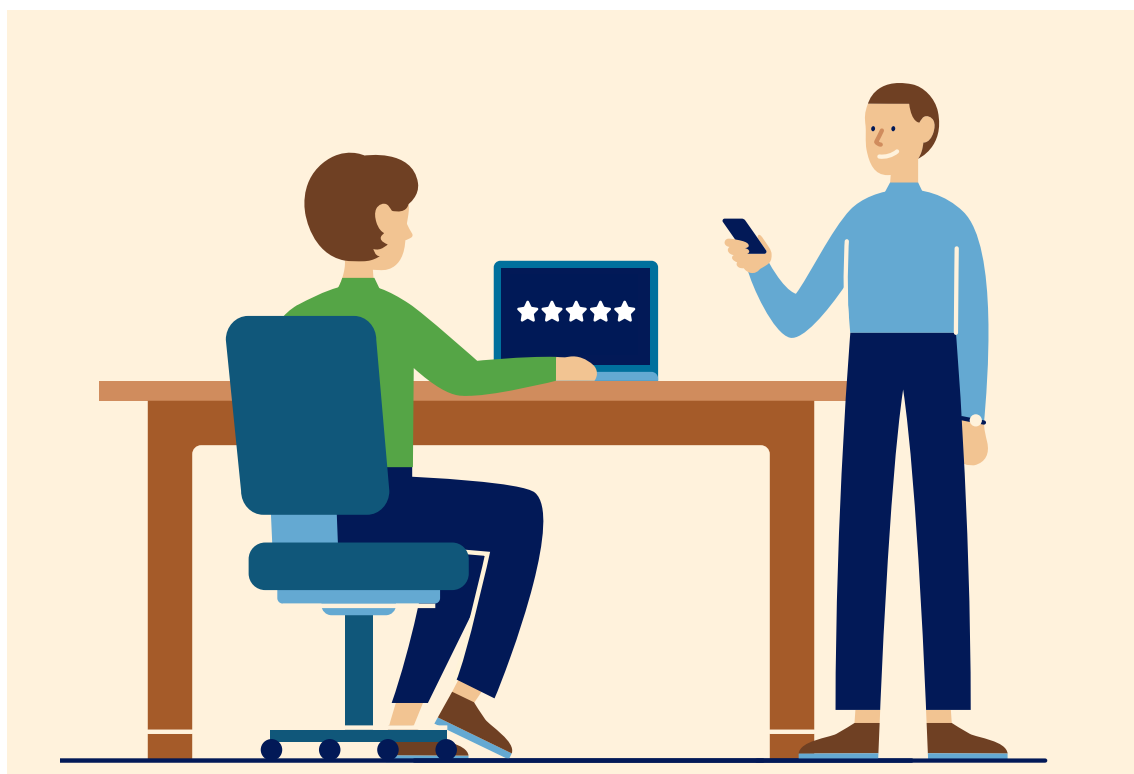


## Empfehlungen sind unverzichtbar.

Echte Kunden haben als Ihre „Botschafter“ einen Vertrauensbonus: Sie wecken mit einer Empfehlung die Neugier potenzieller Kunden und stellen Ihre Produkte und Ihre Dienstleistungen positiv dar. Empfehlungen Ihrer Kunden sind also vertrauenerweckend und glaubwürdig zugleich. Insbesondere wenn Menschen etwa durch die Empfehlung eines Freundes auf Sie stoßen. Denn Empfehlungen geben uns Orientierung in der nahezu unüberschaubaren Angebotsflut, verringern unsere Angst vor Fehlentscheidungen – und reduzieren die Gefahr von Enttäuschungen.

**Nutzen Sie dieses Vertrauselement:** Ganz gleich ob durch mündliche Empfehlungen oder bei Google, auf Social-Media-Plattformen etc.: All das, was Kunden über Sie sagen, ermutigt andere, Sie und Ihr Angebot auszuprobieren, und eröffnet Ihnen neue Möglichkeiten.

Starten Sie gleich durch, profitieren Sie vom Empfehlungs-Effekt – und von Ihren zufriedenen Kunden. Beispielsweise mit Ihrem neuen Google-Unternehmensprofil sowie der Aufforderung an Ihre Kunden, Ihr Maklerbüro online zu bewerten!





[makler.ruv.de/mehrwert](https://makler.ruv.de/mehrwert)