



# KUNDENSTECKBRIEF

## Sarah

## Wer ist Sarah?

*Mit der genauen Zielgruppenansprache können Sie Ihre Beratung optimieren und individuell auf Ihren Gesprächspartner eingehen.*

Mit dem **Kundensteckbrief** soll die Zielgruppe der **Digital Natives** angesprochen werden. Das sind Menschen der **Generation Y**, die **zwischen 1980 und 2000** geboren sind.

- Die Millennials beginnen gerade ihre Ausbildung/ Studium oder schließen ab und schauen voller Zuversicht in die Zukunft
- Oft haben sie einen akademischen Hintergrund und bestimmte Vorstellungen von der Arbeitswelt
- Die Generation Y möchte eine Arbeit, die sinngebend ist und zur Selbstverwirklichung beiträgt
- Die junge, motivierte und technikaffine Zielgruppe will selbst handeln und zudem eigenverantwortlich, mobil und flexibel arbeiten
- Leistung und Lebensfreude gehören untrennbar zusammen. Es sind Durchstarter, die aber nicht mit dem Kopf durch die Wand wollen. Sicherheit spielt wieder eine Rolle

*Diesen Sachverständigenschutz sollten Sie Sarah mindestens empfehlen:*

### Privathaftpflicht

Sarah braucht wie jeder Mensch eine **Privathaftpflichtversicherung**, da sie nicht mehr zu Hause wohnt. Denn Schadenersatzforderungen Dritter können immer auftauchen – und wenn Sarah Pech hat, muss sie wegen einer Unachtsamkeit ein Leben lang zahlen. Mit der Privathaftpflicht ist sie gegen die Risiken im Alltag abgesichert. Sarah hat ein Haustier, dann ist eine Tierhalter-Haftpflichtversicherung zu empfehlen.

### Hausrat

Sarah sollte natürlich eine **Hausratversicherung** für ihre neue Wohnung abschließen: 50 Quadratmeter in der Innenstadt mit Terrasse. Sarah besitzt ein hochwertiges Notebook, einen Smart-Fernseher, Tablet, Smartphone, vielleicht eine teure Kamera, Waschmaschine, Kühlschrank, eine neue Küche und sie hat von ihren Eltern einen teuren Grill bekommen. Von ihrer Großmutter hat Sarah eine antike Kommode und etwas Schmuck geerbt. Ihre Einrichtung hat einen Neuwert von 50.000 Euro. Mit der Hausratversicherung ist sie gegen Schäden durch Feuer, Leitungswasser, Sturm, Hagel und Einbruchdiebstahl abgesichert. Eine erweiterte Deckung, die auch Naturgefahren wie beispielsweise Überschwemmung oder witterungsbedingten Rückstau umfasst, sollten Sie erwägen.



### Sarah

ist Mitte 20, arbeitet in einer Werbeagentur und lebt in der Großstadt. Sie hat gerade ihr Studium beendet und wohnte vorher in einer WG. Seit diesem Jahr hat sie eine eigene Wohnung. Ihre Eltern haben sie bereits beraten, doch Sarah möchte auch hier ihren eigenen Weg gehen und sucht eine Versicherung, die sie gut berät und ein Leben lang zuverlässig begleitet.

### Privatrechtsschutz

Eine **Rechtsschutzversicherung** hat ihr Vater empfohlen, falls es einmal zu Rechtsstreitigkeiten kommen sollte. Ein häufiger Streitpunkt beispielsweise mit dem Vermieter kann die Nebenkostenabrechnung sein. Auch im Straßenverkehr kann es schnell zum Streit kommen, wenn sie etwa mit ihrem Fahrrad versehentlich ein teures Fahrzeug beschädigt.



# KUNDENSTECKBRIEF

## Sarah

## So beraten Sie Sarah

*Die Zielgruppe Sarah will endlich durchstarten: Doch zur neu gewonnenen Freiheit gehören auch Sicherheiten – und die richtige Absicherung.*

### Wo steht Sarah gerade

Es ist wichtig und erfolversprechend, sich die **Motive und Interessen der Zielgruppen** im Vorfeld **bewusst** zu **machen**.

- Viele Uni-Absolventen und Berufseinsteiger haben am Anfang ihrer Karriere noch wenig Geld – entwickeln sich aber finanziell schnell weiter
- Dennoch erkennen viele noch nicht die Notwendigkeit einer Absicherung
- Millennials sind flexibel, auch was ihren Wohnort betrifft. Dennoch brauchen sie einen guten Privatschutz

### Fakten, Fakten, Fakten

Jeder Mensch sollte eine Hausrat-, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung haben. Das sind **unbestreitbare Fakten**, die Sie auch **ins Feld führen** sollten.

- Arbeiten Sie mit Beispielen und Fällen aus Ihrer Praxis: Welche Kosten kommen auf Sarah zu, wenn sie nicht abgesichert ist
- Werden Sie konkret: Was passiert, wenn es in der Wohnung brennt und Sarah keine Hausratversicherung abgeschlossen hat
- Mit den Produkten des Condor Privatschutz ist Sarah rundum abgesichert. Egal, was Sarah plant und wo sich ihr Leben hinbewegen wird

### Digital Natives kommunizieren im Hier und Jetzt

**Sarah** nutzt hauptsächlich ihr Smartphone, über das sie auch ihre E-Mails abrufen und sich **über Versicherungen online informiert**.

- Die Kundenunterlagen sollten online und offline abrufbar sein
- Alle Vertriebsunterlagen sind gebündelt und auf den ersten Blick verständlich
- Sie sollten jederzeit erreichbar sein – die Y-Generation ist flexibel, erwartet das aber auch von ihrem Gegenüber

### Ähnliche Interessen oder Motive

**Wer in einem ähnlichen Alter** wie Sarah **ist**, ähnliche Interessen hat oder ihre Motive kennt, **wird** vom Kunden **leichter akzeptiert**. Verwenden Sie:

- Erfahrungen aus dem eigenen Lebensumfeld
- Erfahrungen von Kindern oder Neffen – im besten Fall haben Sie bereits Sarahs Eltern beraten und kennen die Familie
- Eine Argumentation mit praktischen Beispielen, allerdings ohne negative Bilder

### Unschlagbare Argumente helfen

Die Generation Y ist es gewohnt, viel zu hinterfragen. Das ist für Sie eine gute Möglichkeit, um **weitere Argumente** anzuführen. **Testurteile können** hierbei **hilfreich sein**.

- Zeigen Sie unabhängige Zertifikate für die Notwendigkeit der einzelnen Produkte
- Die Generation Sarah wird vieles nachrecherchieren wollen, seien Sie darauf vorbereitet und nennen Quellen im Netz, die relevant sein könnten
- Sarah erkundigt sich bereits im Vorfeld über die benötigten Versicherungen und stellt fest, dass Direktversicherer preiswerter sind, aber ein geringeres Leistungsspektrum bieten. Belegen Sie Ihren Hinweis auf die deutlich umfangreicheren Leistungen von Serviceversicherern mit konkreten alltagsnahen Beispielen

### Lebenssituationen können sich ändern

**Die Zielgruppe von Sarah** ist ehrgeizig und **entwickelt sich stetig weiter**, beruflich und privat. Es geht finanziell kontinuierlich nach oben, die Ansprüche steigen – und somit auch die Fallhöhe.

- Beginnen Sie mit den ausgewogenen, aber sehr hochwertigen Deckungsvarianten für classic und comfort
- Ändert sich die Lebenssituation (größere Wohnung, Familienplanung, Hausbau) steigen auch die Ansprüche an die Absicherung
- Mit den Produktvarianten Premium und PremiumPlus ist Sarah später perfekt abgesichert