

# Verkaufsgespräch

Guten Abend, Hr. Meier. Mein Name ist Müller von der neutralen Krankenkassenberatung Ort.

**Tipp:** - **Sitzordnung: Kunde gegen Wand schaut**  
- **Möglichst im 90° Winkel links des Kunden sitzen**

## Aufwärmphase (Vertrauensbildende Massnahmen)

- etwas über Gegenstand in der Wohnung
- Arbeit, Hobby
- Familie und Kinder

Sind Sie einverstanden, wenn wir nun mit der Beratung anfangen?

## Ziel und Ablauf bekannt geben

Das Ziel dieser Krankenkassenberatung ist es, eine preiswerte, auf Sie persönlich abgestimmte Lösung zu finden.

Wir werden zusammen Ihre bestehende Situation analysieren. Danach werden wir Schritt für Schritt die einzelnen Bestandteile miteinander durchgehen und die Prämien und Leistungen vergleichen.

**Überzeugt Sie diese Lösung - dürfen Sie am Schluss ja sagen; Sind Sie nicht überzeugt - dann können Sie mir selbstverständlich auch nein sagen.**

**Ist das so in Ordnung für Sie? (Kunde sagt ja.) OK!**

Prämienvergleich von [www.webvergleich.ch](http://www.webvergleich.ch) dem Kunden zeigen....

Das beste Angebot, erhalten Sie momentan vom 4 grössten Krankenkassenversicherer. Haben Sie schon von der Gruppe Mutuel gehört? Wenn ja: was....?

**Kunde zuhören und Infos sammeln. Kunde bestätigen und positive Aspekte hervorheben und bestätigen. Allenfalls negative Kommentare: Kunde reden lassen....Nie Probleme verharmlosen! E. v. Wo Menschen arbeiten, können auch Fehler passieren, nicht wahr?**

**Police des Kunden genau analysieren und laut vorlesen, was wir sehen. (z. B. Sie haben die Grundversicherung mit einer Franchise von CHF 300.-- und allgemeine Spitaldeckung in der ganzen Schweiz.....)**

<b>Ein Antrag sollte mindestens die Folgenden Branchen beinhalten: AH, KH, SB, HC1 (oder privat), MU</b>
--

## Zuerst gehen wir **n u r** auf die Grundversicherung (KVG / AH) ein!!!!

Ist Ihnen bekannt, dass die obligatorische Grundversicherung bei **a l l e n** Krankenkassen die gleichen Leistungen hat?

Wie hoch waren Ihre jährlichen Arztrechnungen im Schnitt in den letzten 3 Jahren? (über ca. CHF 1'500.-- jährlich bedeutet definitiv, dass dieser Kunde krank war, wir fragen: Für welches Gebrechen hatten Sie diese Kosten.....?) Falls eine ernste Krankheit vorliegt, Gespräch freundlich beenden mit dem Satz:

**Ich empfehle Ihnen sehr, nur die Grundversicherung zu wechseln. Ein Wechsel zu einer anderen Krankenkasse im VVG bringt mit Ihrem Gesundheitsbild ziemlich sicher eine Ablehnung oder Vorbehalte mit sich.**

Wenn Kunde nicht ernsthaft krank ist fahren wir wie folgt weiter:

Nehmen wir mal an, Sie hätten CHF 5'000.-- Arztrechnungen im Jahr (stationäre Kosten). Hatten Sie bis heute je in einem Jahr so hohe Rechnungen? Oder: Meinen Sie, sie werden in im nächsten Jahr mehr als CHF 5'000.-- Arztrechnungen haben, ohne in den Spital eingewiesen zu werden?

Franchiseoptimierung erklären und dem Kunden mehrere Male fragen, ob er es auch so sieht.

**Sie sparen CHF ..... Prämien pro Jahr // Das sind CHF ..... in 10 Jahren!!!**

**Frage an Kunden: Für welche Variante würden Sie sich entscheiden?**

**Erst mit dem Gespräch weiterfahren, wenn sich der Kunde 100%-ig für die Variante mit der Franchise 1'500.-- selber entschieden hat!**

**Bestätigung: Super! Sie haben nun selber festgestellt, dass Sie mit der optimierten höheren Franchise von CHF 1'500.-- sogar bei CHF 5'000.-- Arztrechnungen im Jahr viel Geld sparen!!**

**Problem in einem Beispiel aufzeigen, wenn ein Kunde im Dezember in den Spital kommt und bis am Januar bleiben muss. (Januar 2 x Franchise + Selbstbehalt = hohe finanzielle Belastung des Kunden im Januar, wenn die Steuern und die Versicherungen fällig sind.)**

**Lösung: KH verkaufen**

**VVG: SB und HC1 bis 4 empfehlen, da 90% aller Kosten der limitiert kassenpflichtigen Medikamente und 90% der nicht kassenpflichtigen Medikamente und 90% unlimitierte Alternativmedizin usw. abgedeckt werden. Assistance und Service der GM speziell hervorheben.**

**Allgemein: keine freie Arztwahl; 4 Bettzimmer**

**Halbprivat: freie Arztwahl betonen; 2 Bettzimmer, kürzere Wartezeiten z. B. bei Operation**

**Privat: freie Arztwahl betonen; 1 Bettzimmer, kürzere Wartezeiten z. B. bei Operation**

**MU: Weltweite Deckung Mundo:**

**Argumente: - CHF 5.-- pro Monat (Ferienversicherung für 2 Wochen ist teurer als Mundo)**

**- Deckung bis CHF 100'000.-- ohne Franchise und ohne Selbstbehalt**

**Der Kunde hat nun bereits alle wichtigsten Branchen, die 98% der Beratung ausmachen!**

**E. V. noch folgende Branchen nach Bedarf abschliessen: (Kunde fragen!)**

**DP: Interessant vor allem für Kinder**

**SP: Check-Up ist für alle Personen über 30 Jahre, LKW-Taxifahrer, Taucher interessant**

**ID: Absicherung Ehefrau, Kinder / Absicherung hohe Kosten bei Invalidität folgender Gebundenheit an den Rollstuhl....usw.**

**Nun hat der Kunde noch das „Tüpfchen auf dem i“ von Deiner Beratung erhalten!**

**Mit den Gesundheitsfragen beginnen und Antrag ausfüllen!**

**Ich gratuliere Ihnen zu Ihrem Entscheid.**

Den Kunden darauf hinweisen, dass wir die Kündigung der bisherigen Krankenkassen und alle administrativen Angelegenheiten für ihn übernehmen und dass wir für ihn gerne allfällige Fragen auch in Zukunft gerne abklären werden...

Empfehlungsadressen einholen

**Frage an Kunden: Können Sie sich vorstellen, dass es Personen in Ihrem Umfeld gibt, die von diesen massiven Prämienersparnissen von einer der grössten Krankenkassen in der Schweiz auch gerne profitieren würden?**

**ADRESSEN MIT TELEFONNUMMER AUFNEHMEN!**

Bedanken und freundlich verabschieden.