

## Die Erfolgsgeschichte eines Kunden Elmar Remondino - Groupe Mutuel



Elmar Remondino, Leiter der Verkaufsschulung, erklärt, wie die Groupe Mutuel die Versus-Assessments SalesTest und PersProfile zur Rekrutierung und Ausbildung von erstklassigen Verkaufskräften einsetzt.



### Über die Groupe Mutuel

Groupe Mutuel ist eine der führenden Lebens- und Krankenversicherungsgesellschaften in der Schweiz mit mehr als 1,3 Millionen Privatkunden und fast 24'000 Firmenkunden.

*“Wir integrieren SalesTest und PersProfile systematisch in den Einstellungsprozess unserer Vertriebsmitarbeiter, um die geeignetsten Kandidaten zu finden. Die Ergebnisse helfen uns auch bei der Identifizierung von Verkaufskompetenzen, die zur weiteren beruflichen Entwicklung nötig sind. Dazu gehört die Fähigkeit, den ersten Kundenkontakt herzustellen, das Verhaltensprofil des Kunden zu erkennen und sich darauf einzustellen, um Verhandlungen erfolgreich zu führen und abzuschließen.*

*– Elmar Remondino –*

### Die Rolle im Verkaufstraining

Elmar leitet die GMAcademy (Groupe Mutuel Commercial Academy), deren Ziel es ist, ein hervorragendes Verkaufsteam aufzubauen.

### F&A mit Elmar

#### Erzählen Sie uns etwas über sich und Ihre Rolle als Verkaufsausbilder bei der Groupe Mutuel.

Ich lebe mit meiner Familie im Wallis, einem Schweizer Kanton, der nur einen Katzensprung von Italien und Frankreich entfernt ist. Meine Freizeit verbringe ich gerne in den Bergen und vor allem beim Renovieren eines alten Hauses – das ist für mich das Paradies.

Ich bin seit mehr als 20 Jahren bei der Groupe Mutuel tätig und habe verschiedene Funktionen ausgeübt. Seit 2011 leite ich die GMAcademy (Groupe Mutuel Commercial Academy), deren Aufgabe es ist, unser Verkaufspersonal zu schulen. Zusammen mit meinem Team entwickeln wir Schulungsprogramme für künftige sowie für erfahrene Vertriebsmitarbeiter. Diese Programme umfassen Soft Skills, Kenntnisse der Versicherungsbranche, technisches Verständnis unserer Produkte und innovatives Denken. Unser Ziel ist es, das Verkaufsteam mit allen Instrumenten, Kenntnissen und Fähigkeiten auszustatten, die es braucht, um höchste Zufriedenheit und Leistung zu erreichen. Kurz gesagt, wir wollen Berater ausbilden, die in der Lage sind, den Versicherungsbedarf unserer Kunden optimal zu decken.

Wir beteiligen uns auch an der Rekrutierung des Verkaufspersonals der Groupe Mutuel. Unser Ziel ist es, Kandidaten mit natürlichen Verkaufskompetenzen auszuwählen, die wir dann gezielt fördern. Während des Rekrutierungsprozesses verwenden wir sowohl SalesTest als auch Pers-Profile von Versus. Diese beiden psychometrischen Beurteilungsinstrumente helfen uns, die richtigen Einstellungsentscheidungen zu treffen, da sie uns Informationen über die Verkaufsfähigkeiten, die Motivationen und die Komfortzonen der einzelnen Personen liefern. Wie viele von uns in der Groupe Mutuel bin auch ich ein überzeugter Anhänger von SalesTest und Pers-Profile. Ich habe keinen Zweifel daran, dass sie uns beim Aufbau eines erstklassigen Verkaufsteams helfen. Ihr systematischer Einsatz hat uns geholfen, Einstellungsfehler zu vermeiden, die für das Unternehmen zeit- und kostenintensiv sind.

***“Unser Ziel ist es, das Verkaufsteam mit allen Werkzeugen, Kenntnissen und Fähigkeiten auszustatten, die es braucht, um höchste Zufriedenheit und Leistung zu erreichen. Kurz gesagt, wir wollen Berater ausbilden, die in der Lage sind, den Versicherungsbedarf unserer Kunden optimal zu decken.»***

## Erzählen Sie uns mehr über die Groupe Mutuel und die Bedeutung des Verkaufsteams

Die Groupe Mutuel ist einer der größten Lebens- und Krankenversicherer in der Schweiz mit mehr als 1,3 Millionen privaten Versicherungsnehmern und rund 24'000 Firmenkunden. Sie ist der letzte Versicherer, der alle Lebens- und Krankenversicherungen abdeckt. Als großes Versicherungsunternehmen spielen wir eine Schlüsselrolle auf sozioökonomischer Ebene. Unsere Aufgabe ist es, unsere Kunden bestmöglich zu bedienen. Um dies zu erreichen, suchen wir talentierte und motivierte Mitarbeiter, die unsere Werte teilen. Das Geheimnis unserer ausgezeichneten Dienstleistungen liegt sowohl in der Loyalität unserer Teams als auch in der Entschlossenheit unserer Mitarbeiter.

Um unsere Kunden besser bedienen zu können, hat das Führungsteam seine Strategie geändert: Wir sind vom Verkauf unserer Produkte hauptsächlich über Dritte zu einem direkteren Verkaufsansatz durch unser eigenes Verkaufsteams übergegangen. Um dies zu erreichen, mussten wir unsere interne Verkaufsabteilung ausbauen und tun dies auch weiterhin Jahr für Jahr. Wir führen jedes Jahr mehr als 150 Vorstellungsgespräche. Die GMAcademy spielt eine Schlüsselrolle für den Erfolg dieses strategischen Wandels, indem sie ein erstklassiges Vertriebsteam aufbaut. Die Strategie hat sich ausgezahlt – sowohl der Umsatz als auch die Kundentreue sind gestiegen.

***«Ich bin ein überzeugter Anhänger von SalesTest und PersProfile; ich habe keinen Zweifel daran, dass sie uns beim Aufbau eines erstklassigen Verkaufsteams helfen. Ihr systematischer Einsatz hat uns geholfen, Einstellungsfehler zu vermeiden, die für das Unternehmen zeit- und kostenintensiv sind.»***

### Erzählen Sie uns mehr über die GMAcademy und die Verkaufstrainingsprogramme

Zum GMAcademy-Team gehören auch Marketa Rouiller, Sébastien Amy und Markus Nuetzi. Gemeinsam konzipieren und leiten wir die GMAcademy-Schulungsprogramme. Wir bemühen uns, eine auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Ausbildung anzubieten. Wir passen unsere Schulungen ständig an die Unternehmensstrategie, die neuen Produkte, die Entwicklung der Versicherungswelt, die erforderlichen Geschäftsfähigkeiten, die Entwicklung der Gesetzgebung und alle anderen Veränderungen an, die das Verkaufspersonal betreffen.

Dazu müssen wir wissen, was im Verkaufsteam, im Unternehmen und in der Versicherungsbranche allgemein geschieht. Außerdem müssen wir aufmerksam, dynamisch und flexibel sein.

Wir setzen verschiedene Schulungsformate und -techniken ein, um effiziente Ausbildungsprogramme anzubieten. Wir verfügen über eine pädagogische Bibliothek und bieten Einzel- oder Gruppenschulungen an, virtuell oder vor Ort. Wir erstellen auch kurze Videoclips, die problemlos überall gesehen werden können. Aufgezeichnete Schulungs- oder Auffrischungsmodule ermöglichen es dem Verkaufsteam, von einer punktuellen Ausbildung zu profitieren und die Module überall, jederzeit und so oft wie nötig abzurufen.

Im Rahmen der Verkaufsschulung setzen wir SalesTest und PersProfile ein, um den Ausbildungsbedarf zu erkennen. Die Ergebnisse dieser Bewertungen ermöglichen es uns, die Bereiche zu identifizieren, die einer Weiterentwicklung bedürfen, und die Ausbildung entsprechend anzupassen. Diese Verkaufskompetenzen umfassen Aspekte wie die Fähigkeit, einen ersten Kontakt herzustellen, das Verhaltensprofil des Kunden zu erkennen und sich darauf vorzubereiten, gezielt zu verhandeln und Verträge abzuschließen.

***„Im Rahmen der Verkaufsschulung setzen wir SalesTest und PersProfile ein, um den Ausbildungsbedarf zu erkennen. Die Ergebnisse dieser Bewertungen ermöglichen es uns, die Bereiche zu identifizieren, die einer Weiterentwicklung bedürfen, und die Ausbildung entsprechend anzupassen.“***

### Können Sie uns etwas über das Feedback sagen, das Sie über den Einsatz der Versus-Tools in Ihren Schulungen erhalten?

Aus den Reaktionen geht hervor, dass die Kandidaten die aus den Versus-Bewertungen gewonnenen Erkenntnisse schätzen und auch wissen, wie sie diese in ihrer beruflichen Entwicklung nutzen können. Hier ein paar Beispiele für Kommentare von Bewerbern, die repräsentativ für die Art von Rückmeldungen sind, die wir häufig erhalten:

- «Vielen Dank für die PersProfile Analyse, in der ich mich voll und ganz wiedererkenne.»
- «Meine künftige Arbeit wird viel Anpassung erfordern. Die Kontrolle über meine Arbeitsweise wird dies erleichtern.»
- «Das Bild, das die PersProfile-Analyse von meiner beruflichen Arbeitsmethode vermittelt, entspricht voll und ganz meiner Art zu arbeiten, und ich bin überrascht, dass man mit so wenigen Fragen einen so hohen Feinheitsgrad in der Analyse erreicht.»
- «Ich habe mich selbst nicht so gesehen, aber es ist wahr, dass meine derzeitige Arbeit von mir eine tiefgreifende Veränderung meiner beruflichen Funktionsweise verlangt. Die PersProfile-Analyse hat mir geholfen, mich selbst besser kennen zu lernen.»