

Finanzberater im Training: „Setzen Sie den Kunden auf die Herdplatte. Drehen Sie auf neun. Nach zwei Minuten muss er brennen“

Zum Glück gibt's Klöckner

Zu viele Vermittler von Versicherungen und Kapitalanlagen können nicht rechnen und verkaufen schlecht, findet Bernd Klöckner. Das will er ändern

Von Thomas Öchsner

Göttingen – Das Seminar hat noch gar nicht richtig angefangen, und schon zeigt Bernd Klöckner, dass heute hier nur einer der Boss ist. „Kommen Sie ruhig nach vorne“, ruft er den zehn Hinterbänklern zu, die in der letzten der vier Tischreihen Platz genommen haben. „Es tut ihnen sogar gut, wenn sie in der ersten Reihe sitzen.“

Der 36-jährige Mann, dem die Finanzberater brav folgen, hat einen neuen Beruf erfunden. Er nennt sich Rechentrainer oder Geldlehrer, dürfte damit ziemlich einzigartig in Deutschland sein und will nichts Geringeres, als mit seinem Rechen- und Verkaufstraining aus „Finanzratern“ Finanzberater zu machen. Finanzberater, das sind für Klöckner viele Vertreter von Versicherungen, Berater der Geldinstitute und freie Vermittler. Die, sagt Klöckner, mögen „vielleicht vollgestopft mit Fachwissen über ihre Produkte sein, aber die meisten beherrschen den einfachsten Umgang mit Zah-

„Ich glaube an mich.
Mein Kunde glaubt an mich.
Schreiben Sie sich das auf.“

Bernd Klöckner, Trainer

len nicht. Deshalb können sie auch nicht gut verkaufen. Und davon haben Kunden, die fürs Alter vorsorgen wollen, im Endeffekt auch nichts.

27 dieser potenziellen Finanzberater haben sich hier im Saal Georgia Augusta 2 im Göttinger Hotel Clarion eingefunden. Eine bunt gemischte Gruppe aus verschiedenen Finanzunternehmen, alle mit demselben Ziel: mehr Kunden akquirieren und mehr Geld verdienen. Das weiß ihr Rechenmeister. Deshalb reicht er gleich am Anfang des Seminars eine kleine durchsichtige Plastikbox mit einem 100-Euro-Schein herum. Jeder soll versuchen, die kleine Schatzkiste zu öffnen. Aber keinem gelingt es. Außer Klöckner, der immer mal wieder einem Teilnehmer die Box aus der Hand nimmt und sie ihm Vorübergehen lässt mit einem Handgriff öffnet und zuschiebt.

Solche Motivationsübungen gehören dazu. Mehrmals lässt Klöckner seine Schüler zwischendurch aufstehen. Mal sollen sie die Nachbarn gegenseitig auf die Schulter klopfen und sagen: „Du bist echt Klasse.“ Mal bittet er sie zu rufen: „Ich freue mich auf das, was jetzt kommt.“ Der Rechenlehrer, der ständig von einer Seite des Saales zur anderen hin und her tigert und dabei seinen Schülern immer wieder streng in die Augen schaut, genießt es, dass die ganze Aufmerksamkeit ihm zufällt. Der Mann mit dem kahlen, braungebrannten Kopf inszeniert sich und das, was er zu erzählen hat, perfekt: Schon nach wenigen Minuten streift er das Sakko seines Anzugs samt Weste und Krawatte ab und krenpelt die Ärmel seines weißen Hemds hoch. So viel Show muss wohl auch sein, denn Klöckners Rechentraining ist eigentlich ziemlich banal, aber beim Verkauf von Fondssparplänen oder Versicherungen für die Altersvorsorge womöglich durchaus hilfreich.

Es war Ende der 90er-Jahre, als in Klöckner der Gedanke reifte, dass Finanzberater oft die einfachsten Rechenaufgaben nicht lösen könnten und er deren Hilfe sein könnte, der dies ändert. 2001 machte er Betriebswirt, der während seines Studiums selbst Fondsanleihe und Versicherungspolice verkaufte, Furor



Rechentrainer Bernd Klöckner bei einem Seminar für Finanzberater: „Wer meine Ideen perfekt umsetzt, ist eigentlich waffenscheinpflüchtig.“

Foto: Adhoc-Media

mit einem Rechentest, den das ZDF-Magazin Frontal 21 veröffentlichte. Dabei ging es um einfache Aufgaben wie zum Beispiel die Frage, wie viel ein Anleger monatlich sparen müsse, um bei einem Effektivzins von acht Prozent in 24 Jahren 300 000 Euro auf der hohen Kante zu haben. Das Ergebnis war für die Finanzbranche ziemlich blamabel. Auf drei einfache Rechenaufgaben zum Thema Zins und Inflation konnte nur eine Minderheit der Berater in 25 Banken richtig antworten. Das Ergebnis ist aber auch nicht sonderlich erstaunlich. Wer ausgebildet ist, lernt viele Rechenformeln – kann sie danach jedoch nicht anwenden. Und viele nebenberuflich tätige Vertreter, gerade in der Versicherungsbranche, sind noch nicht einmal ausgebildet. Polizen darf im Prinzip jeder verkaufen.

So sah das Ergebnis nicht viel besser aus, als Klöckner im vorigen Jahr 200 Vermittlern von 20 führenden Versicherern zwei ähnliche einfache Fragen stellen ließ. Beim Volkswohlbund gab es etwa die Antwort: „Die Aufgaben sind unmöglich zu berechnen. Dafür müsste ich Mathematiker sein.“ Ein anderer Vertreter teilte mit: „Für acht Prozent gibt es nicht die geeigneten Rechenprogramme.“ Und ein Agent der Hannoverischen Lebensversicherung meinte lapidar: „Darf, kann und will ich nicht berechnen.“

Dabei könnte doch alles so einfach sein. Man muss nur ein Seminar bei Klöckner buchen, zumindest das für Einsteiger für – je nach Teilnehmerzahl – etwa 300 bis 500 Euro pro Tag, den Finanztaschenrechner von Hewlett-Packard kaufen, fleißig üben, an Klöckners Sieben-Schritte-Verkaufsstrategie denken, und schon sprudeln die Provisionen.

So sieht es jedenfalls der erste Geldlehrer Deutschlands, und keiner widerspricht hier in dem hell erleuchteten Hoteltasche oder stellt die Frage, ob es nicht auch auf die Produkte ankomme oder ob manche Kunden vielleicht nicht einfach das Geld fürs Sparen fehle.

Das Rechnen mit dem HP-Gerät ist nach der Schulung durch Klöckner wirklich verblüffend einfach. Man muss nur wissen, was die kryptischen Abkürzungen auf der Tastatur des Geräts bedeuten – etwa IN, IYR oder PMT – schon lässt sich in Sekundenschnelle ausrechnen, wie viel Geld ein angehender Rentner im Monat bei einer angesparten Summe X

„Super! Ich bin jetzt eine hochexplosive Bombe, die mehrmals am Tag hochgeht.“

Ein Versicherungsvertreter

und einem Zins Y in den nächsten 20 Jahren verbrauchen kann oder was einen Arbeitnehmer von seiner Rente übrig bleibt bei einem Kaufkraftverlust von zwei Prozent im Jahr.

Und wozu der ganze Zinnober? „Es gibt einen Grundsatz“, sagt Klöckner zu seinen Schülern. „Ich glaube an mich. Mein Kunde glaubt an mich. Schreiben Sie sich das mal auf.“ Was aber passiere, fragt der Rechenlehrer in die Runde, wenn Sie nicht an sich selbst glauben und nicht locker mit Zahlen umgehen können? Dann, sagt Klöckner, „wackelt ihre Nase. Das riechen die Kunden“, und wieder nimmt er die kleine durchsichtige Plastikbox mit dem 100-Euro-Schein, grinst und murmelt leise vor sich hin:

„Man muss an den Schatz herankommen.“

Der Rechentrainer hat seine 27 Schüler Namensschilder aufstellen lassen. Auf der Vorderseite steht ihr Vorname, auf der Rückseite sollten sie ein lachendes Gesicht malen, damit sie daran denken, dass sie ihr Gegenüber anlächeln sollen. „Jürgen“, sagt Klöckner, „wenn Sie mit Ihrem Koffer bewaffnet zu einem Kunden gehen, müssen Sie sich im Wohnzimmer erstmal eine Steckdose zeigen lassen. Dann sagen Sie vielleicht: Ich muss den Laptop erstmal hochfahren lassen.“ „Denise“, sagt Klöckner, „wie wäre es, wenn Sie mal unbewaffnet, ohne Koffer, zum Kunden gehen. Bitten Sie ihn um ein Blatt Papier und zeigen Sie von Anfang an, dass Sie der Boss sind. Dann sind Sie souverän.“ Wer so agieren könne, sagt er später, sei auch nicht auf die unbeliebte Kalt-Akquise angewiesen, müsse keine neuen Kunden am Telefon anbaggern – sondern werde von Kunde zu Kunde weiterempfohlen.

Klöckner geht es aber nicht nur um das souveräne Jonglieren mit Zahlen, das jeder Finanzberater beherrschen sollte – so wie der Zahnarzt das Bohren oder der Kfz-Mechaniker das Auto. Er hat sein Rechentraining mit simplen Verkaufstrategien kombiniert, hat immer ein paar anspruchsvolle Sprüche parat und kennt den harten Jargon in der Vertreterbranche („Geist ist Gift für das Geschäft“ oder „Rock akquiriert besser als Hose“). Auf diesem Mix beruht wahrscheinlich sein Erfolg. Dazu gehört auch, einen Brief richtig einzusetzen, den Millionen gesetzlich Rentenversicherte bereits erhalten haben und den von 2005 an jeder zukünftige Rentner einmal im Jahr im Briefkasten haben wird: „Die Renten-

information – Ihr aktueller Kontostand.“ Darin wird die künftige Altersrente hochgerechnet, und deren geringe Höhe dürfte viele Rentenversicherte schockiert haben. Der Rest, meint Klöckner, müsste eigentlich für jeden Finanzberater ein Kinderspiel sein. „Setzen Sie den Kunden auf die Herdplatte. Drehen Sie auf neun. Nach zwei Minuten muss er brennen“, ruft er seinen Schülern zu.

Die Sache mit dem Brennen funktioniert in etwa so: Der Berater lässt sich die BfA-Hochrechnung zeigen. Er rechnet mal ganz locker mit seinem längst gezeigten HP-Rechner aus, was denn an Kaufkraft von dieser Rente wirklich übrig bleibt – bei einer jährlichen Inflationsrate von drei Prozent. Vielleicht zeigt er noch einen Zeitungsartikel, der groß die Worte Rente und Nullrunde im Titel trägt. Er fragt nach, wann der Klient aufhören wolle zu arbeiten und welche Summe er als Zusatzrente haben wolle. Dann wieder ein paar Tastendrucke auf den HP-Rechner, und schon wird der Kunde feststellen, dass er eigentlich viel mehr sparen müsste, als er ursprünglich vorhatte. „Ein guter Verkäufer verkauft nichts, der bringt den Kunden so weit, dass er kaufen will“, sagt Klöckner. Und dabei könne er auch noch durch das richtige Fragen nachhelfen. Deshalb hat der Rechentrainer JOERS entwickelt, patentiert, genauso wie seine Sieben-Schritte-Verkaufsstrategie, die auf sieben einfachen Fragen an den Kunden beruht. Die Anfangsbuchstaben von Joers stehen für ja, okay, einverstanden, richtig und stimmt. Klöckner fragt in seinem Seminar gern „Einverstanden?“. Und genauso sollen es die Berater bei ihren Kunden machen. Er nennt dies, die Macht der Zustimmung“. Auch dies ist nicht wirklich neu. Jeder halbwegs psychologisch geschulte Verkäufer weiß, dass ein Kunde, der dreimal ja sagt, dies mit hoher Wahrscheinlichkeit auch beim vierten Mal tun wird.

Trotzdem kommt Klöckner derzeit gut an. Knapp 30 000 Teilnehmer haben seine Seminare bereits besucht. Er hält inzwischen in Schulen kostenloses Geld-Unterricht ab, und er gibt auch Rechenseminare für Verbraucher. Andere bekannte Trainer und Erfolgsautoren wie Bodo Schäfer sind dagegen in der Versicherungswelt – oder sitzen gar wie der Motivationsprediger Jürgen Höller hinter Gittern. Vielleicht haben die einstigen Anhänger dieser Gurus ja inzwischen gemerkt, dass es eben doch nicht so leicht ist, in sieben Jahren Millionär zu werden oder mit ein paar „La-Ola-Wellen“ das Leben besser meistern zu können.

So gesehen sind die Seminare von Klöckner wahrscheinlich ein einiges wirksamer. Beispielfähig könnte dafür ein Versicherungsvertreter sein, der in Klöckners Referenzliste auftaucht und dort schreibt: „Super! Bernd Klöckner hat meine Verkaufspraxis revolutioniert. Ich bin jetzt eine hochexplosive Bombe, die mehrmals am Tag hochgeht.“ Doch da wird auch Klöckner nachdenklich. Er weiß ja nicht und kann nicht kontrollieren, was die Finanzberater nach seinen Seminaren so alles ihren Kunden empfehlen. „Wer meine Ideen perfekt umsetzt, ist eigentlich waffenscheinpflüchtig“, sagt Klöckner. Vielleicht träumt er auch deshalb davon, „dass eines Tages die Finanzberater aussterben, in jedem Haushalt eine Person sitzt, die in meinem Training war, den Rechner beherrscht und die eigenen Geldentscheidungen wie auch Geldtipps der Bank oder Versicherung prüfen kann.“ Ja okay, einverstanden. Richtig, stimmt.