

Ruch Finanzberatung GmbH: Immer den Kunden im Blick



Vor genau 20 Jahren gründete Wolfgang Ruch sein Finanzberatungsunternehmen in Berlin. Seinen Erfolg kann der Finanzberater an der jahrzehntelangen Treue seiner Privatkunden ablesen. Dieses Vertrauen hat sich Wolfgang Ruch aktiv erarbeitet: durch sein großes und beständiges Engagement für den Kunden und durch seine fundierte Beratung.

Von **Christiane Pickert**, AssCompact

„Ich berate den Kunden neutral und nach seinen Bedürfnissen.“ Damit macht Wolfgang Ruch klar, wer bei ihm im Mittelpunkt steht: der Kunde. Und dass ihm das gelingt, zeigt sein Kundenstamm, den er zum Teil seit über 20 Jahren betreut. Diese Kunden stammen noch aus den Gründungsjahren. 1994 hat sich der gelernte Fachwirt für Finanzberatung selbstständig gemacht und zahlreiche seiner Kunden der ersten Stunde betreut er heute noch. Diese langfristige Kundenbindung ist ein wichtiges Merkmal seines Unternehmens und begründet auch seinen geschäftlichen Erfolg. Für Ruch sind neutrale Beratung, hohe Qualifizierung und Ehrlichkeit die Basis dieses Erfolges.

Ursprünglich wollte Ruch BWL studieren. Als er nicht gleich an seinem Wunschort einen Studienplatz erhielt, hatte er plötzlich Zeit. Über Kontakte und Empfehlungen ist er dann zum Finanzvertrieb gekommen. „Ich fand das Thema Bankprodukte immer interessant, aber eigentlich wollte ich nie Versicherungen vermitteln“, erinnert sich Ruch, „bis ich merkte, dass das eine tolle

Branche ist und richtig Spaß macht.“ Viel gelernt hat er in den Anfängen im Finanzvertrieb, vor allen Dingen durch die harte Schule der Kaltakquise. Gerüstet mit Enthusiasmus und den gesammelten Erfahrungen war der Schritt in die Selbstständigkeit nur die logische Konsequenz. Doch als junger Mann war es in der Branche der „alten und seriösen Banker“ nicht einfach, die Position selbstbewusst nach außen zu vertreten. Deshalb startete der Makler seine berufliche Qualifizierung, die einen besonderen Stellenwert in seiner Laufbahn hat. „Weiterbildung war nicht nur damals, sondern ist auch heute noch für mich sehr wichtig“, sagt Ruch. Er hat sich als Bankkaufmann und Versicherungskaufmann ausbilden lassen. Ruch ist außerdem Fachberater für Finanzdienstleistungen und Fachwirt für Finanzberatung. Und er hat einen MBA Abschluss an der University of Wales. Außerdem hat er als Nichtjurist erfolgreich den Kurs „Fachanwalt für Versicherungsrecht“ absolviert. All diese Aus- und Weiterbildungen realisierte Ruch neben seiner normalen Maklertätigkeit.

Zwei Mitarbeiterinnen im Innendienst zählt sein Unternehmen. „Vor rund sechs Jahren stand ich vor der Entscheidung, mich zu vergrößern. Ich habe lange darüber nachgedacht. Aber ich habe einen hohen Qualitätsan-

spruch an die Kundenberatung. Den möchte ich garantiert wissen“, beschreibt Ruch seine Unternehmensentscheidung. Für den Makler ist es daher entspannter, wenn er alleine für die Kundenberatung zuständig ist. Wichtig ist ihm jedoch die enge Kooperation zu Kollegen. So arbeitet Ruch zum Beispiel im Bereich Baufinanzierung Hand in Hand mit einem Kollegen, der die Vertragsbedingungen mit den Banken verhandelt. Die Zusammenarbeit und Verzahnung mit anderen Vermittlern nutzt Ruch nicht nur, um für seine Kunden eine gute und fundierte Betreuung zu gewährleisten, sondern auch, um den fachlichen Austausch mit den Kollegen zu pflegen.

Wolfgang Ruch betreut ausschließlich Privatkunden: „Wenn bei einem Kunden das Thema gewerbliche Versicherung aufkommt, leite ich die Anfrage an einen Makler, der sich damit beschäftigt, weiter. Auch meinen Bruder, der ein Unternehmen mit zehn Mitarbeitern führt, würde ich nicht im Bereich gewerbliche Versicherung beraten.“ Denn um dem Kunden die passende Lösung vorzuschlagen, muss man die richtigen Fragen stellen können. Das setzt fundiertes Wissen voraus. Dieses Wissen besitzt der Finanzberater im Privatkundenbereich. Hier deckt er alle Bereiche ab. Er berät zu den Themen Versicherung, Baufinanzierung und Geldanlage. „Themen, bei denen ich beraten und dann gemeinsam mit dem Kunden planen kann, finde ich spannend. Das gilt zum Beispiel für die Baufinanzierung und die Altersvorsorgeplanung. Altersvorsorge bedeutet für mich, ich ermittle gemeinsam mit dem Kunden, welchen Betrag er benötigt, wenn er in Rente geht. Dann berechne ich anhand realistischer Zinssätze, welche anfängliche monatliche Rate er weglegen muss, um auf die benötigte Summe zu kommen. Anschließend bespreche ich mit den Kunden die verschiedenen Produktarten, die für ihn in Frage kommen. Das Letzte ist dann die Auswahl der Produktpartner, mit denen das Konzept umgesetzt wird“, beschreibt Ruch seine Vorgehensweise. „Diese Mischung aus Planung und Beratung macht’s. Das macht mir Spaß.“

Seine Kunden sind mittlerweile über ganz Deutschland verstreut. „Als ich angefangen habe, waren viele meiner Kunden Studenten und Jungakademiker. Die sind nun weggezogen, aber mir weiterhin treu geblieben“, so Ruch. Aber das ist kein Problem. Der Großteil der Kommunikation läuft über Telefon und E-Mail. Und bei Bedarf fährt er auch zu einem persönlichen Kundengespräch oder lädt die Kunden zu sich in sein Büro ein. Die meisten Kunden kommen jedoch aus Berlin und Umgebung. Rund 600 Kunden zählt der Makler. Es sind sehr viele Familien dabei, daher hat er auch eine gemischte Altersstruktur. „Manchmal berate ich drei Generationen einer Familie. Das ist spannend und bietet ganz unterschiedliche Aufgabenfelder“, so Ruch. Die meisten seiner Neukunden kommen mittlerweile auf Empfehlung.

Seine Bestandskunden spricht der Makler nicht bei jedem neuen Produkt an. „Einer meiner Unternehmensgrundsätze ist, dass ich immer versuche, neutral zu beraten. Ich zeige den Kunden die Vor- und Nachteile von

Produkten auf. Danach sollen sie erst einmal überlegen und sich dann entscheiden. Ich missioniere auch nicht. Wenn ich von dem Produkt oder der Lösung nicht völlig überzeugt bin, der Kunde sich jedoch auf Basis aller sachlichen Informationen dafür entscheidet, vermittele ich ihm das Produkt auch“, sagt der Makler. Die Entscheidung trifft der Kunde. Trotzdem rät Ruch auch mal aktiv von einem Produkt ab: „Denn ich berate die Kunden ja über lange Jahre hinweg. Wenn ich ein unpassendes Produkt verkaufe, fällt das wieder auf mich zurück.“ Lieber beachtet Ruch die langfristige Kundenbindung als den kurzfristigen Profit. Insbesondere beim Erstgespräch nimmt sich der Makler viel Zeit und betrachtet erstmal alle bestehenden Versicherungen. Vor allen Dingen die Privathaftpflicht- und Gebäudeversicherung nimmt der Finanzberater unter die Lupe. Dieser Aufwand rechnet sich oft nicht, aber darin steckt meist die gesamte Absicherung des Vermögens. Wolfgang Ruch möchte seine Kunden rundherum gut abgesichert wissen.

Bisher hat Ruch ausschließlich auf Provisionsbasis gearbeitet. Doch mit der zunehmenden Bedeutung des Internets kommen nun auch immer öfter Erstkunden auf Ruch zu, die nicht auf Empfehlung, sondern über die Homepage oder über Bewertungsportale an den Makler herantreten. Diese Kunden, so musste Ruch feststellen, sind häufig nicht an einer langen Bindung interessiert, sondern möchten primär Informationen zu einem aktuellen Problem erhalten. Nach der langen persönlichen Erstberatung folgt dann der Abschluss des Kunden im Internet. „Bei diesen Kunden habe ich angefangen, für das Erstgespräch und die Finanzberatung ein Honorar zu vereinbaren. Die Kunden sind zufrieden, sie bekommen eine neutrale Beratung, aber keine Vermittlung“, erklärt Ruch. So haben beide Seiten ihren Vorteil. Ruchs Ziel bleibt trotzdem der Empfehlungskunde mit Interesse an einer langjährigen Betreuung.

Die Zusammenarbeit mit den Versicherern und den zuständigen Maklerbetreuern sieht der Versicherungsmakler in manchen Bereichen kritisch. Er empfindet die Betreuung oft schleppend und nicht auf seine Belange zugeschnitten. Fragen werden nur langsam und manchmal auch missverständlich oder falsch beantwortet. Insbesondere die versuchte Einflussnahme der Versicherungsgesellschaften auf die Produktauswahl beim Kunden stört ihn. Daher reicht er sein Geschäft zum größten Teil über Maklerpools ein. Um hier so unabhängig wie möglich zu sein, arbeitet er mit verschiedenen Pools zusammen. Ein Vorteil der Pools ist nach Ansicht Ruchs, administrative Aufgaben abgeben zu können und keine Umsatzvorgaben zu erhalten. Eine Gefahr sei jedoch immer die Bonität des Pools, die müsse man im Blick behalten.

„Weiterbildung ist für mich ganz wichtig.“ Dieser Satz ist prägend und charakteristisch für die berufliche Laufbahn von Wolfgang Ruch. Da er Weiterbildung, die unabhängig von Interessen der Produkthanbieter ist, schätzt, bemüht er sich nicht nur um den Austausch mit Kollegen, sondern engagiert sich auch beim IGVM, der ▶

Interessengemeinschaft Deutscher Versicherungsmakler e.V. „Bei den internen Fortbildungen erhalten wir nicht nur fachlich fundierte Informationen von Kollegen, sondern können uns auch austauschen und offen reden. Wir werden nicht gesponsert und können daher den Finger in die Wunde legen“, erläutert Ruch das Modell. Mit den Kollegen aus dem Verband verbindet Ruch auch ein enges Netzwerk, auf das er immer wieder zurückgreifen kann. Die zahlreichen Fortbildungen und Ausbildungen nutzt der Finanzmakler jedoch auch dazu, sein Wissen an andere weiterzugeben. Acht Jahre lang war er für die IHK als Dozent und als Prüfer unterwegs. „Während meiner Dozententätigkeit habe ich fachlich wahnsinnig viel gelernt“, beschreibt Ruch rückblickend diese Zeit. „Es ist ein Unterschied, ein Seminar zu besuchen und eine Prüfung zu schreiben oder mehrtägige Seminare zu geben und den kritischen Fragen der Teilnehmer standhalten zu können, die auch über den Tellerrand hinaus

fragen.“ Dieser Mehrwert hilft ihm noch heute bei der Beratung beim Kunden. Sein Wissen teilt Ruch auch mit seinen Kunden. So verfasst er regelmäßig Beiträge in seinem Blog, die auf seiner Homepage nachzulesen sind, oder er schreibt Bücher zu verschiedenen Finanzthemen. Gerne beschäftigt sich Ruch mit neuen Themengebieten und Herausforderungen: So wurde er für 2014 im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit als Handelsrichter an das Landgericht Neurupin berufen. Sein neues Engagement steht sinnbildlich für sein 20-jähriges berufliches Wirken: mit Leidenschaft, Einsatz und Spaß ein Thema anpacken. Dazu kommt aber auch, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln und immer das Wichtigste im Auge zu behalten: den Kunden. ■

Ein kurzes Video mit Wolfgang Ruch gibt es unter www.asscompact.de

„Ehrlichkeit währt am längsten.“

AssCompact Sie führen seit 20 Jahren ein Maklerunternehmen. Wenn es einen Satz gäbe, der Ihre Tätigkeit prägt, wie würde dieser lauten?

Wolfgang Ruch Ehrlichkeit währt am längsten. Das ist einer meiner Unternehmensgrundsätze. Natürlich wäre ich manchmal in der Lage, einem Kunden ein Produkt zu verkaufen, das nicht zu ihm passt. Aber das fällt irgendwann wieder auf mich zurück. Ich möchte meine Kunden über viele Jahre hinweg betreuen. Manche meiner Kunden berate ich seit 20 Jahren. Mein Unternehmenskonzept zielt nicht darauf ab, möglichst viele Neukunden zu gewinnen, die ich ein- oder zweimal berate und dann sind sie wieder weg. Ich konzentriere mich auf meine Bestandskunden. Ich habe lieber die langfristige Kundenbindung im Auge als den kurzfristigen Profit.

AC Wie kam es zu dieser Einstellung?

WR Ich kam in den 90er-Jahren in Berlin als Quereinsteiger in den Finanzvertrieb. Da habe ich die Kaltakquise von der Pike auf gelernt. Ich habe aus dieser Phase nicht nur sehr viel mitgenommen, sondern auch berufliche Entscheidungen getroffen. Die Zeit war spannend und aufregend und es verleiht mir heute Sicherheit. Denn ich habe durch die Kaltakquise das Selbstbewusstsein gewonnen, jederzeit wieder bei null anfangen zu können. Gleichzeitig fand ich es auch so fürchterlich, dass ich mir gesagt habe, wenn ich einen Kunden gewinne, dann hege und pflege ich ihn. Daraus ist meine jetzige Arbeitsweise entstanden: die intensive und qualitativ hochwertige Kundenbetreuung. Ich rate auch Kun-

den von einem Produkt ab, wenn ich sehe, dass es nicht zu seinen Bedürfnissen passt. Und das honorieren die Kunden.

AC Haben Sie sich auf einen bestimmten Bereich spezialisiert?

WR Ich habe nur Privatkunden. Und diese berate ich rund um die Themen Versicherungen, Baufinanzierung und Geldanlage. Ich habe mich bewusst nicht spezialisiert. Dieses Thema wird bei uns im Kollegenkreis auch immer wieder diskutiert. Die sogenannten Spezialmakler, die beispielsweise nur BU vermitteln, sind natürlich mehr am Neukundengeschäft interessiert. Aber das ist nicht meine Welt. Immer nur ein Thema zu behandeln, finde ich für mich zu wenig. Außerdem möchte ich den Kunden ganzheitlich begleiten und das kann ich nur, wenn ich mich breit aufstelle.

AC Wie sehen Sie das Image der Branche?

WR Leider hat unsere Branche einen schlechten Ruf am Markt. Ich denke, dem können wir nur entgegenwirken, wenn die Hürden im fachlichen Bereich deutlich höher gesetzt werden. Bis vor ein paar Jahren brauchte man ja nur eine Gewerbeanmeldung und schon konnte man losziehen und Altersvorsorgeprodukte verkaufen. Dann haben die Gesetzgeber 2007 wenigstens ein paar Hürden eingebaut. Aber es gibt viel zu viele Ausnahmegenehmigungen. Ich finde, jeder angehende Vermittler sollte mindestens zwei bis drei Jahren lernen und dann eine Prüfung ablegen. Jeder, der beim Kunden tätig ist, sollte diese Sachkundeprüfung haben. Das würde zwar den Vermittlermarkt halbieren, aber wir hätten dann ein hohes berufliches Niveau. Es gäbe auch keine Ausnahme für die Versicherungsvertreter. Die Qualifizierung würde für alle gelten. Wenn ich mir beispielsweise England anschau, da ist Makler ein hochangesehener Beruf. Das würde ich mir auch für Deutschland wünschen. ■