



## INTERVIEW-REIHE „AUF DEM WEG ZUM UNTERNEHMER“

# „Empathie ist keine Einbahnstraße – auch ich darf entscheiden, wer bei mir Kunde wird“

Von Redaktion 08.05.2024 04:05, aktualisiert am 08.05.2024 04:05

*Wann hast du zuletzt etwas zum ersten Mal gemacht?*

*Timo Staffeldt:* Im vergangenen Jahr im Österreichurlaub habe ich tatsächlich zum ersten Mal einen Klettersteig ausprobiert. Spontan entschieden meine Schwägerin, mein Schwiegervater und ich uns dafür, den Klettersteig zu erklimmen. Als ich dann etwa 200 Meter in die Tiefe blickte, musste ich kurz innehalten und tief durchatmen, ich war wie in einer Schockstarre.

*Wofür gibst du viel Geld aus?*

*Staffeldt:* Technischen Schnickschnack, obwohl sich das schon gebessert hat. Zudem verwöhne ich meine Tochter zu sehr und das weiß sie auszunutzen ...

---

*Warum bist du Unternehmer geworden?*

*Staffeldt:* Ich habe das Gefühl, immer etwas Neues tun zu müssen, neue Leute kennenzulernen und sicherzustellen, dass die Dinge nicht einschlafen und stagnieren. Außerdem bin ich der Meinung, dass wir in Deutschland ziemlich hohe Steuern zahlen und dass es meiner Ansicht nach sinnvoll ist, diese selbst zu steuern, indem man Unternehmer wird, mit allen Rechten und Pflichten. Das erfordert zwar Arbeit und Disziplin, zahlt sich jedoch aus meiner Sicht irgendwann aus.

*Was machst du anders als die meisten? Womit hebst du dich von deinen Mitbewerbern spürbar ab?*

*Staffeldt:* Ob ich etwas anders mache, weiß ich nicht. Ich bin sicherlich nicht der stärkste Vertriebler auf der Welt, demnach arbeite ich nicht ununterbrochen von 7 Uhr morgens bis abends. Aber viele in der Branche, so bekommt man es mit, sind gesundheitlich angeschlagen oder setzen den Fokus nicht richtig. Langsam ernährt sich das Eichhörnchen, ohne dabei den Fokus zu verlieren. Ich bin stark im subtilen Smalltalk und punkte mit meiner Empathie, der Rest kommt dann irgendwann von alleine.

*Welchen Tipp würdest du jungen Vermittlern geben, die kurz vor der Gründung des eigenen Makler-Unternehmens steht?*

*Staffeldt:* Es wird zwar schwierig sein, das direkt am Anfang zu erkennen, aber werde dir klar darüber, was dein Angebot ist. Wen möchtest du ansprechen und mit welcher Leidenschaft möchtest du den Klienten deine Beratung oder Hilfestellung anbieten? Ich habe fast sechs Jahre benötigt und bin nach wie vor nicht bei „100 Prozent Erkenntnis“ angelangt. Der Prozess dauert noch an.

*Welche Herausforderungen hast du bei der Gründung deines Unternehmens erlebt?*

*Staffeldt:* Ganz klassisch die deutsche Bürokratie mit all ihren Facetten. Da kann ich nichts hervorheben, da es echt einiges war, was mich zum Kopfschütteln gebracht hat. Kein Wunder, dass Menschen sich nicht trauen ein „Risiko“ einzugehen und das eigene Unternehmen gründen. Ich möchte hier bewusst Risiko in Führungszeichen setzen, da das jeder selbst definiert. Ich empfand das Gründen zum Beispiel nicht als Risiko, ganz im Gegenteil. Ich könnte zurzeit nicht als Angestellter arbeiten. Mich wundert es nicht, dass Unternehmen ins Ausland abwandern, obwohl ich noch nicht mal sicher bin, ob in einem anderen Land das Gras tatsächlich grüner ist. Aber allein der Gedanke kam bei mir auch schon auf und das finde ich krass genug.

» Die größte Herausforderung sollte sein, dass man nicht mehr übereinander spricht, sondern miteinander.

*Was war dein größter Fehler im vergangenen Jahr?*

*Staffeldt:* Nach meinem Wechsel habe ich nicht sofort erkannt, was ich wirklich wollte. Durch das neue Büro hatte ich noch eine weitere Baustelle hinzubekommen und habe es versäumt, mich frühzeitig spitz zu positionieren. Aus meiner Sicht habe ich diese Tatsache erst spät erkannt. Man könnte sagen, besser spät als nie, aber dennoch fühlt es sich für mich wie ein zu spätes Erwachen an.

## Sie wollen mehr Infos?

Dann melden Sie sich für unseren kostenlosen Newsletter  
an!

**JETZT ABONNIEREN!**

*Was schätzt du am meisten am Unternehmertum?*

*Staffeldt:* Die Freiheit zu tun, worauf ich Lust habe. Bei allem Respekt gegenüber Angestellten: Wenn ich heute als KFZ-Mechaniker in der Werkstatt sage, dass ich nicht mehr reparieren werde und stattdessen darüber nachdenke, in welche Unternehmen ich investiere oder welche anderen Aktivitäten ich verfolgen möchte, bekomme ich prompt die Antwort, dass ich das gefälligst außerhalb der Arbeitszeit tun soll. Als Unternehmer ist es selbstverständlich, dass ich Einkommen generieren möchte, doch die Freiheit, meine Zeit und meine Energien nach meinen eigenen Vorstellungen zu lenken, schätze ich sehr.

*Welchen Gewinn beziehungsweise welchen Umsatz pro Stunde sollte ein Vermittler haben?*

*Staffeldt:* Es gibt eine einfache Formel: Ich strebe nach Einnahmen X, habe Ausgaben Y, und es ist wichtig, dass X größer ist als Y. Dazu kommt die Komponente Zeit, und es gilt herauszufinden, wie ich diese effizient einsetzen kann. Wer glaubt, diese Frage pauschal beantworten zu können, ist herzlich eingeladen, sich bei mir melden und mit mir darüber zu philosophieren. Ich bin der Meinung, dass man dies nicht pauschalisieren kann.

*Was glaubst du, welche Herausforderungen stehen dem Vermittler-Markt bevor?*

*Staffeldt:* Die Demographie wird den Markt durcheinanderwirbeln, Vermittler gehen in den wohlverdienten Ruhestand und die Kundenbestände werden weitergegeben. Jetzt schon kaufen Pools Bestände auf. Hinzu kommt die KI und Digitalisierung: Wie geht der Markt mit den neuen Versionen von ChatGPT um? Die größte Herausforderung sollte sein, dass man nicht mehr übereinander spricht, sondern miteinander.

*Kann Künstliche Intelligenz die Beratung in naher Zukunft übernehmen?*

*Staffeldt:* Niemals kann eine KI die Empathie eines Menschen nachstellen, und das sollte meiner Meinung nach den kleinen, aber feinen Unterschied ausmachen. Die Menschen, die dieses kleine Detail schätzen, werden auch in Zukunft eine Beratung mit einem Menschen bevorzugen.

☞ *Als Makler ist eine Stornofreiheit natürlich toll, aber das ist mir zu einfach und zu kurzfristig gedacht.*

*Wie wichtig ist es deiner Meinung nach, ein starkes Netzwerk aufzubauen?*

*Staffeldt:* Ein starkes Netzwerk zu haben, ist das A und O. Ich habe das Netzwerk aus meiner aktiven Profizeit vernachlässigt und bin da wieder dran. In einem guten funktionierenden Netzwerk gibt es gute Geschäftssynergien. Es kam aber auch schon vor, dass nur genommen wurde und das macht mich wütend. In mein Netzwerk darf jeder rein, es kann sich immer etwas ergeben und wenn ich behilflich sein kann, dann gerne immer her damit.

*Welchen Nutzen siehst du in der Fokussierung auf spezifische Zielgruppen?*

*Staffeldt:* Die Zahl der Generalisten wird abnehmen. Die Zielgruppenspezialisierung hat den Vorteil, dass man maßgeschneiderte Lösungen anbieten kann. Ich selbst komme aus dem Profisport und weiß wie der Hase da läuft, was nicht heißt, dass ich mich auf die Zielgruppe unbedingt spezialisieren möchte. Aber dieses Beispiel zeigt einfach, dass man einiges beachten muss. Meine eigene Spezialisierung liegt im Bereich Unternehmen. Ich helfe ihnen, die betriebliche Vorsorge optimal zu nutzen. Mein Motto lautet dabei „Employer Branding mal anders – durch die betriebliche Krankenversicherung“.

## Sie wollen mehr Infos?

Dann melden Sie sich für unseren kostenlosen Newsletter  
an!

**JETZT ABONNIEREN!**

*Mal ganz provokant gefragt: Enthält in deinen Augen die Aussage, dass wir in der Branche nicht den „Arsch in der Hose“ haben, den Kunden klar zu sagen, was wir kosten und was unsere Dienstleistung wert ist, einen wahren Kern?*

*Staffeldt:* Ich habe keine Probleme damit, den Kunden aufzuzeigen, was ich mit meiner Dienstleistung an Honorar oder Provision bekomme. Ich kann vom Kunden nicht verlangen, dass er sich finanziell vor mir auszieht und ich ihm dann nicht sage, was ich mit einer PKV oder ähnlichem an Provision bekomme. Beim Honorar sieht man es ja direkt von vorne herein. Wenn die Frage kommt, gebe ich eine Antwort darauf. Das schafft in meinen Augen Vertrauen und darauf basiert alles. Ich plädiere bzw. appelliere an die Branche, dass man offener mit diesem Thema umgehen sollte, dann wird der Ruf definitiv besser und man spricht dann vielleicht wieder mehr miteinander – anstatt nur übereinander.

*Als Vorteil der Honorarberatung wird immer wieder das Thema der Stornofreiheit genannt. Siehst du dies auch so oder geht es letztendlich um andere Vorteile der Honorarberatung?*

*Staffeldt:* Als Makler ist eine Stornofreiheit natürlich toll, aber das ist mir zu einfach und zu kurzfristig gedacht. Nur Honorare verkloppen und nach mir die Sintflut ist in meinen Augen auch kein gutes Geschäftsmodell. Außerdem kommt das eh wieder wie ein Boomerang zurück. Ich sehe hier noch andere Vorteile: Honorarberatung in eine Konzeptberatung eingebettet bietet von vorne herein Transparenz und das ist doch jedem Kunden wichtig.

*Mal ehrlich: Kommt es, wenn es um die Zufriedenheit von Verbrauchern geht, wirklich auf die Vergütung an? Worauf achtest du als Kunde von Dienstleistungen?*

*Staffeldt:* Wenn ich als Kunde gut beraten werde, darf derjenige auch dementsprechend seine Vergütung bekommen. Zudem hat Qualität nun mal seinen Preis. Ob man jedoch bereit ist, diesen Preis zu zahlen, steht auf einem anderen Blatt Papier. Wie in einem Restaurant: Es gibt Fastfood und Sterneküche, beides ist Nahrung. Die Qualität ist jedoch unterschiedlich und die Vergütung ist in meinen Augen zweitrangig. Der Kunde muss sich wohlfühlen bei mir als Makler und wenn das nicht der Fall ist, dann gibt es auch noch andere Makler. Diese Empathie ist aber keine Einbahnstraße, auch ich darf entscheiden, wer bei mir Kunde wird.

## **Über den Interviewpartner**

Als ehemaliger Fußballprofi hat Timo Staffeldt gelernt, was wichtig ist im Leben: Gesundheit und Zeit. Nach seiner Profikarriere berät er seit über sechs Jahren Privatkunden und vor allem Unternehmen in der betrieblichen Vorsorge, respektive betriebliche Gesundheitslösungen. Er begleitet die Unternehmen in Mitarbeitergewinnung und -bindung sowie zu weiteren Themen, die in der betrieblichen Vorsorge aufkommen.

## **Über die Autoren**

Tim Schreitmüller ist digitaler Stratege mit Versicherungs-Know-how von der LV 1871. Stephan Busch ist Versicherungsmakler und Inhaber von [Progress Finanzplaner](#). Tim und Stephan sind die Köpfe von [CoachMeNetto](#).

MEHR ZU

> [INTERVIEWS](#) > [KOLUMNEN](#)

> [BRANCHE](#)