



INTERVIEW-REIHE „AUF DEM WEG ZUM UNTERNEHMER“

„Mein Schweinehund ist einfach ein bisschen kleiner“

Von Redaktion 07.11.2024 01:55, aktualisiert am 07.11.2024 02:12

Wie bist du in die Branche gekommen?

Franziska Geusen: Meine Eltern sind Versicherungsmakler. Schon als Kind habe ich in den Ferien Policen und Nachträge gescannt (damals gab es noch kein BiPRO) und anschließend geschreddert. Nach den Meetings mit meinen Eltern saßen die Vorstände und Maklerbetreuerinnen und -betreuer oft bei uns auf der Terrasse zum Kaffeetrinken. Ich habe Versicherungen also praktisch im Blut.

Wer oder was inspiriert dich?

Geusen: Vor allem andere erfolgreiche Versicherungsmakler und -maklerinnen. Ich bin davon überzeugt, dass Vorbilder ganz viel Einfluss auf unsere Motivation haben. Aus fast jedem Podcast eines erfolgreichen Kollegen oder einer erfolgreichen Kollegin nehme ich unglaublich viel mit und gehe anschließend oft neue Projekte an.

Wofür gibst du gern Geld aus und was bedeutet Geld eigentlich für dich?

Geusen: Grundsätzlich bin ich eher ein sparsamer Mensch und gebe das meiste Geld für Investments aus. Meine Eltern haben mich hier sehr geprägt, wir waren selten im Urlaub und haben keine extrem teure Markenkleidung gekauft. Dafür haben beide von Anfang an viel Geld in ihre Firma und Immobilien investiert, was sich jetzt auszahlt. Ziel ist es immer, für den Notfall gut vorbereitet zu sein.

» *Wir verkaufen keine Produkte, sondern sichern den Ernstfall ab*

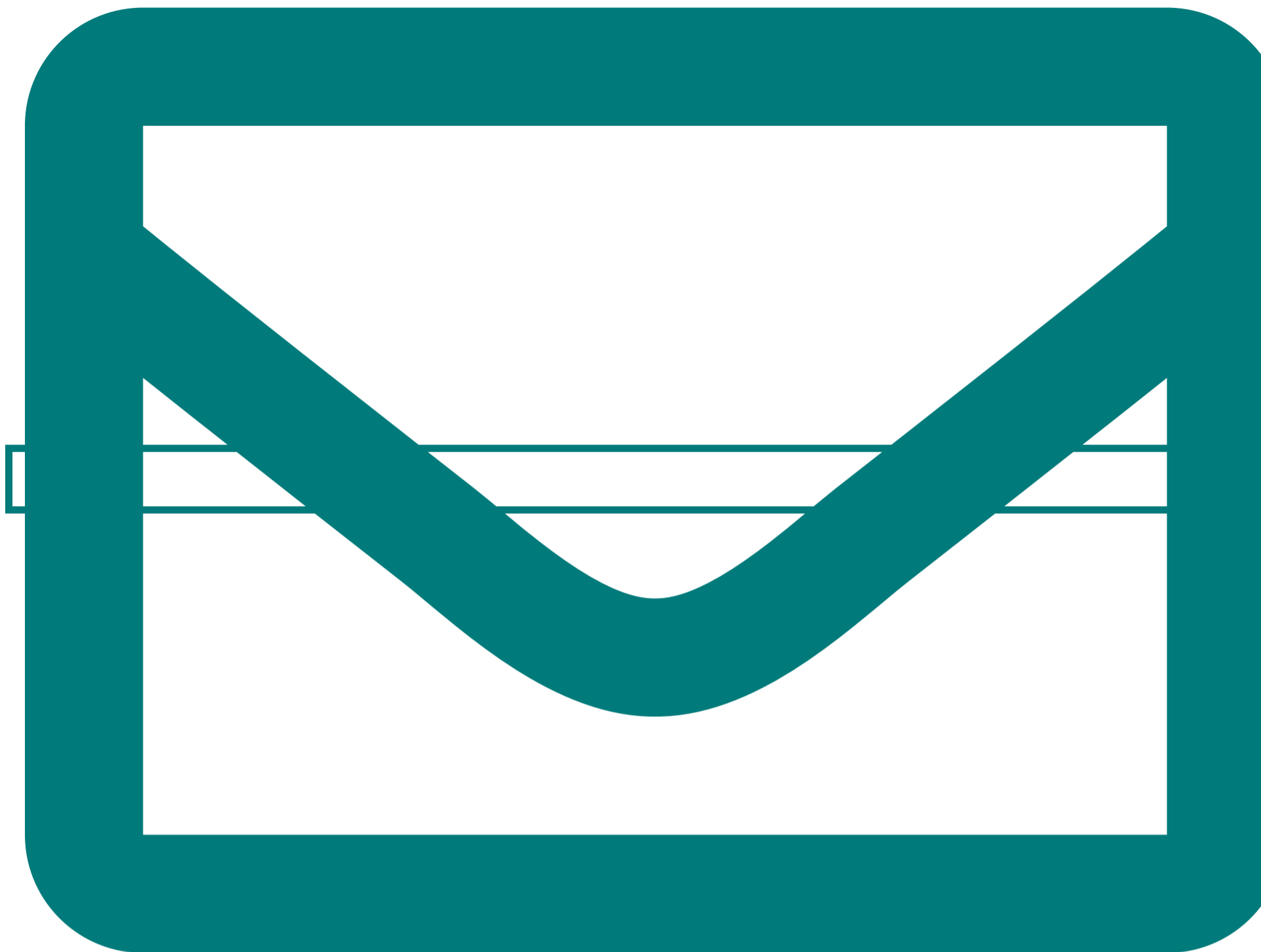
Was bringst du deinen Kindern im Umgang mit Geld bei?

Geusen: Meine Kinder wachsen glücklicherweise sorglos auf und müssen daher lernen, dass das nicht selbstverständlich ist. Noch sind sie zu klein, das zu verstehen, aber wir sind sehr zurückhaltend bei Geschenken. Ich denke, die wirkliche Erfahrung zum Umgang mit Geld werden sie dann – wie ich auch – in der Studien- bzw. Ausbildungszeit machen, wenn wir ein ausreichendes, aber knappes Budget geben.

Butter bei die Fische: Was ist der Auftrag der Finanzdienstleistungsbranche gegenüber der Gesellschaft? Wo liegt eigentlich unsere Verantwortung?

Geusen: Wir wollen unsere Kunden für den Schadenfall wappnen. Ob das nun der Renteneintritt, das vollständige Abbrennen des Hauses oder die Inanspruchnahme eines Kunden aufgrund einer vermeintlichen Falschberatung ist. Wir verkaufen keine Produkte, sondern sichern den Ernstfall ab. Um das wirklich zu können, ist eine tiefgehende Risikoanalyse aber unerlässlich. Oft bekommen wir Anfragen von Kanzleien mit bestehenden Verträgen, ob wir mal ein Gegenangebot machen könnten. Das lehne ich immer ab. Nur anhand von Tariffaktoren und ohne persönliches Gespräch mit abschließender Risikoanalyse geht bei uns kein Angebot raus.

Den meisten Vermittlerinnen und Vermittler stellt sich die Frage nach der Verantwortung unserer Branche aber gar nicht erst, weil sie eine Selbstverständlichkeit ist. Von außen betrachtet wird das allerdings oft unterschätzt und einige wenige schwarze Schafe als Beispiel für die gesamte Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche gesehen.



MEHR INFOS? JETZT KOSTENLOS UNSEREN NEWSLETTER ABONNIEREN!

Warum bist du Unternehmern geworden?

Geusen: Ich liebe die Freiheit, selbst entscheiden zu können, was ich wann wie mache – ohne vorher durch Lenkungsausschüsse und gegen eingefahrene Strukturen kämpfen zu müssen. Mir war auch schon immer klar, dass ich irgendwann Familie haben möchte. Für mich ist das Unternehmertum die perfekte Möglichkeit, hart zu arbeiten, wenn ich das möchte, und mich zurückzunehmen, wenn andere Prioritäten wichtiger sind.

Was motiviert dich, morgens aufzustehen?

Geusen: Meine wachen Kinder (lacht). Nein, Spaß beiseite. Seit ich selbstständig bin, hatte ich noch nie das Gefühl, antriebslos zu sein oder keine Lust auf den Tag zu haben. Mein Job ist unglaublich abwechslungsreich und birgt jeden Tag wunderbare Momente. Oft überlege ich am Abend oder Morgen im Bett, was den Tag über ansteht und bespreche vieles mit meinem Mann, der ja auch in der Branche ist. Hieraus entstehen häufig neue Impulse oder Ideen, die ich dann direkt umsetzen will.

» *Um in diesem Job erfolgreich zu sein, ist es wichtig loslassen und abgeben zu können*

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

Geusen: Im Laufe der Zeit habe ich festgestellt, dass mein Schweinehund einfach ein bisschen kleiner ist. Anders gesagt: Ich leide nicht so sehr unter Aufschieberitis, sondern mache viele Dinge einfach. Das bringt mich unternehmerisch nach vorn.

Wenn ich an meine operative Tätigkeit denke, glaube ich, dass mir zwei Faktoren helfen, meine Kunden glücklich zu machen: Ich gebe mich nicht zufrieden, bis ich etwas nicht zu 100 Prozent verstanden habe und habe ein gutes Erinnerungsvermögen. Daher kann ich mir Klauseln gut einprägen und erinnere mich an Vorgänge, die ich vor Jahren schonmal so ähnlich auf dem Schreibtisch hatte.

Stimmt die These, dass gute Vermittler oft keine guten Unternehmer sind?

Geusen: Ich bin davon überzeugt, dass es sich um zwei gänzlich unterschiedliche Tätigkeiten handelt. Daher: Ja, ich glaube, dass viele sehr gute Vermittler keine guten Unternehmer sind und im Angestelltenverhältnis deutlich erfolgreicher wären. Denn dort würden sie sich auf das konzentrieren, was sie wirklich gut können. Das gilt aus meiner Sicht übrigens in jedem Beruf. Man sagt ja auch, dass der beste Mitarbeiter oder die beste Mitarbeiterin in der Operativen bei weitem nicht die geeignetste Führungskraft ist. Aber es gibt sicherlich Ausnahmen, einige gute Unternehmer machen auch in der Kundenberatung keine schlechte Figur.

Welche Eigenschaften sind deiner Meinung nach wichtig für eine erfolgreiche Unternehmerin?

Geusen: Ich glaube, um in diesem Job gut zu sein, ist es ganz wichtig, loslassen und abgeben zu können. Das fällt auch mir oft schwer und ich frage mich daher bei nahezu jeder Tätigkeit, ob das nun wirklich meine Aufgabe ist. Das Team muss Fehler machen dürfen, um zu wachsen, auch wenn ich am liebsten jede E-Mail kontrollieren würde, die unser Unternehmen verlässt. Sich selbst auf das Wichtige zu fokussieren, fällt dann schonmal schwer.

Unternehmerin versus Selbstständige – worin besteht deiner Meinung nach der Unterschied?

Geusen: Als Selbstständige tausche ich meine Arbeitszeit eins zu eins in Geld. Ich arbeite stark operativ und habe vielleicht zwei bis drei Mitarbeitende. Auf dem Weg zur Unternehmerin gibt es aber noch einen Zwischenschritt. Kürzlich habe ich die Bezeichnung Managerin gelesen und fand sie ganz passend. Hier sehe ich mich aktuell. Managerinnen haben etwa 10 bis 30 Mitarbeitende und sind nicht mehr so stark operativ in das Tagesgeschäft eingebunden. Die Arbeitszeit wird aber durch viele administrative Aufgaben, wie Personalplanung und ‚Mädchen für alles‘, aufgeessen. Dennoch wird schon deutlich mehr Zeit in die Entwicklung des eigenen Unternehmens gesteckt. Eine echte Unternehmerin beschäftigt sich im Gegensatz dazu kaum noch mit den operativen und prozessualen Abläufen. Meist sind Unternehmerinnen in mehreren Betrieben eingebunden und agieren nur noch in Beiratsposten. Ich bin mir gar nicht sicher, ob das mein Ziel ist, da ich schon sehr gern tief im Unternehmen arbeite, hin und wieder Kunden berate und Spaß am prozessualen Gestalten habe. Wer weiß, wie das in 20 Jahren aussieht.

☞ *Das Unternehmertum gibt mir die Möglichkeit, Beruf und Familie perfekt zu vereinen*

Wie gehst du mit Risiken und Unsicherheiten um, die mit dem Unternehmertum verbunden sind?

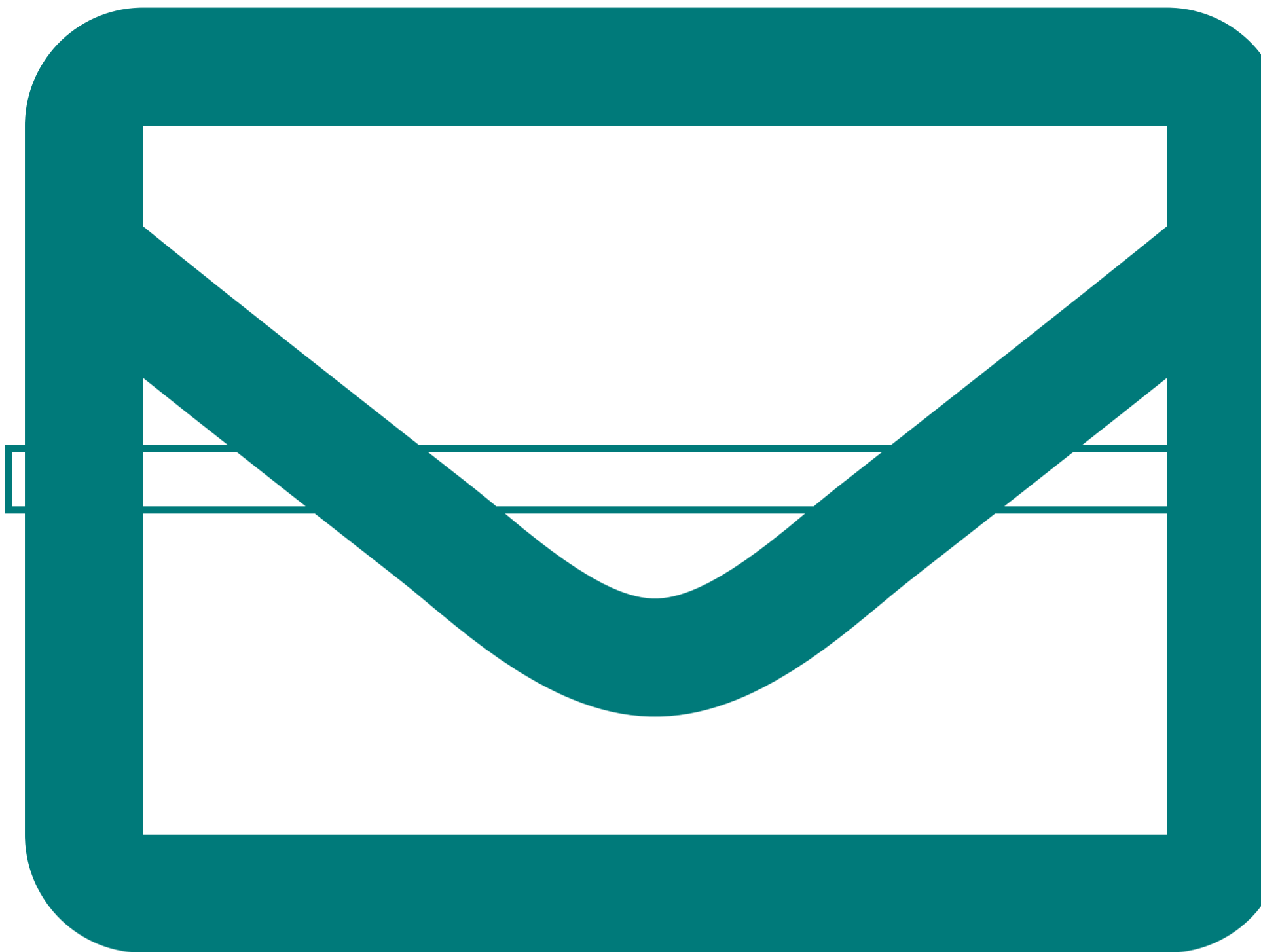
Geusen: Heute auf jeden Fall schon viel entspannter als früher. Ehrlich gesagt ist unser Job aber auch mit wenigen Risiken verbunden. Die letzten Krisen haben gezeigt, dass die Tätigkeit als Versicherungsvermittler in den meisten Fällen wenig durch die äußeren Einflüsse geprägt wird. Interne Risiken, wie starkes Kopfwissen oder auch Fachkräftemangel, haben wir nach und nach reduziert. So gibt es bei uns inzwischen ein Handbuch mit einer unglaublichen Sammlung an Fachwissen speziell aus unserem Bereich. Darüber hinaus haben wir aktuell sieben duale Studierende, um auch künftig unsere Kunden mit genügend gut ausgebildetem Nachwuchs betreuen zu können.

Was schätzt du am meisten am Unternehmertum?

Geusen: Ich komme ja aus der Konzernwelt und liebe die Freiheit, die ich aktuell habe. Zum einen persönlich: Ich habe zwei kleine Kinder und kann meine Arbeitszeit komplett selbst bestimmen. Das gibt mir die Möglichkeit, Beruf und Familie perfekt zu vereinen. Aber auch in meinem Unternehmen kann ich selbstständig bestimmen, wohin beispielsweise unsere IT-Kapazität geht. Und wenn ich eine tolle Bewerbung bekomme, muss ich nicht ablehnen, nur weil gerade keine Stelle frei ist.

Was siehst du als größte Herausforderung in deinem (Makler-)Unternehmen?

Geusen: Da gibt es so unglaublich viele Herausforderungen, dass ich kaum werten kann, welche die größte ist. Das, was mich aber persönlich am meisten fordert – auch und vor allem psychisch – ist das Wohl meiner Mitarbeitenden. Ich glaube, dass jede und jeder mit mehr als fünf Mitarbeitenden mir zustimmt, wie belastend es sein kann, immer für alle da zu sein. Das ist auch der Punkt, der das Abschalten nach Feierabend manchmal unmöglich macht. Viele meiner Mitarbeitenden kommen mit privaten Themen zu mir und ich versuche dann zu helfen oder einfach nur zuzuhören. Das ist auch ein Bereich, den ich kaum abgeben oder delegieren kann (oder will).



MEHR INFOS? JETZT KOSTENLOS UNSEREN NEWSLETTER ABONNIEREN!

Wenn du dir den Vermittlermarkt anschaust, was sollten Vermittler verändern, um in Zukunft bestehen zu können?

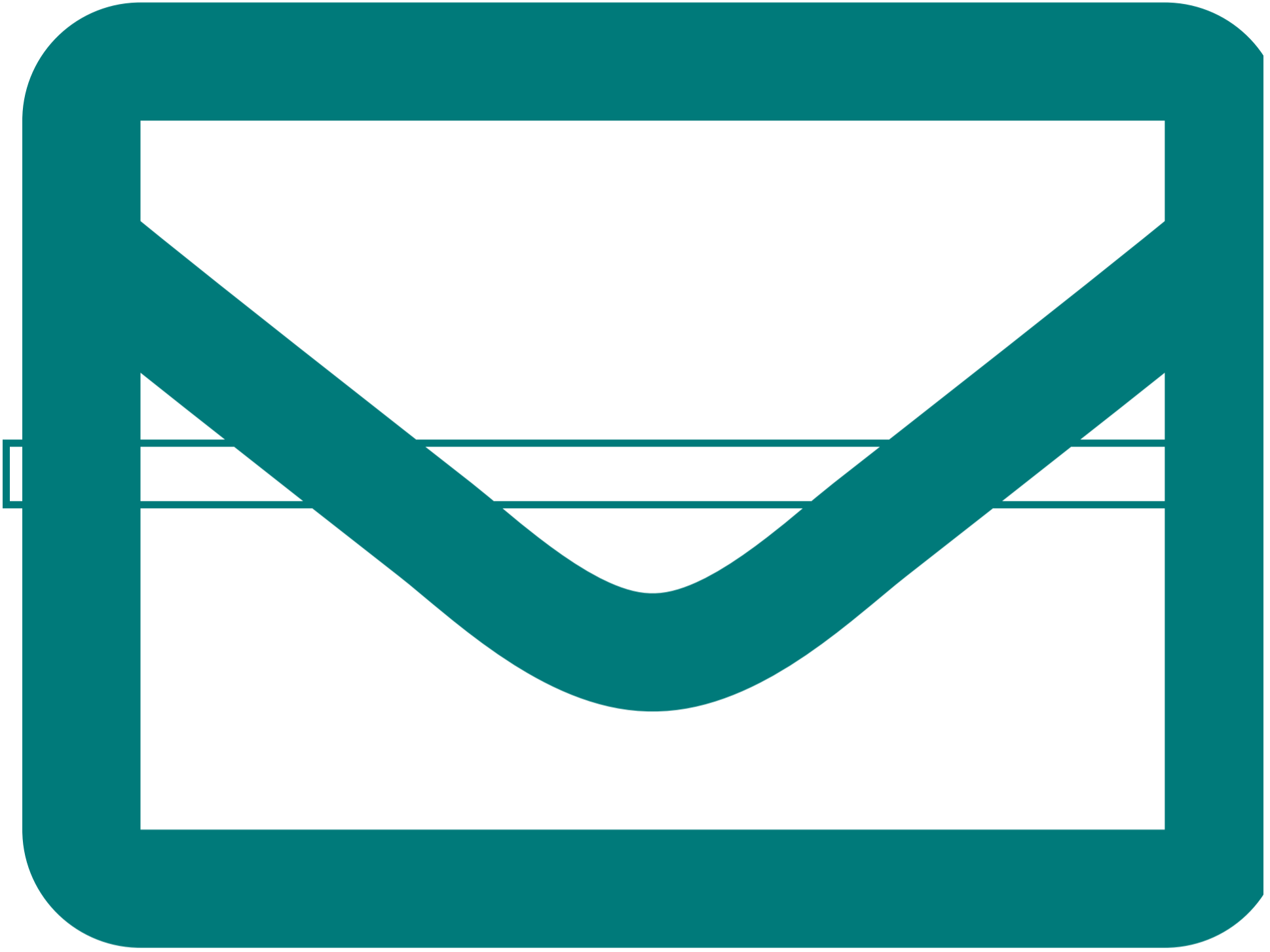
Geusen: Ich glaube, dass wir uns immer mehr von der Ellenbogengesellschaft in ein kooperatives Marktumfeld bewegen. Und das ist toll! Nicht nur zum Wohle der Kunden, auch aus haftungstechnischer Sicht begrüße ich es sehr, wenn Vermittler gemeinsam Kunden betreuen und jeder das macht, was er oder sie am besten kann. Mir macht so schnell niemand etwas vor in Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung. Für meine Kundengruppe bekomme ich Rechtsschutz-, Cyber-, Inhalt-, D&O- und Bürohaftpflichtversicherung auch hin. Aber ehrlich gesagt komme ich auch in diesen Sparten oft an meine Grenzen und hole mir Rat bei Kolleginnen und Kollegen. Wenn jetzt ein Rechtsanwalt zu mir kommt und eine Berufsunfähigkeit abschließen möchte, komme ich an einer Kooperation nicht vorbei.

Wie förderst du Innovation in deinem Unternehmen?

Geusen: Das ist eine herausfordernde Frage. Mitarbeitende dazu anzuhalten, ihr tägliches Tun zu hinterfragen, ist nicht so einfach. Das war und ist auch bei uns ein langer Prozess. Wir versuchen, viel Verantwortung an jeden Einzelnen zu geben, und trotzdem kommen die meisten Innovationsvorschläge eher aus der Geschäftsleitung. Das ist aber auch völlig normal, da wir natürlich deutlich mehr auf Veranstaltungen unterwegs sind und im Austausch mit Kollegen aus der Branche stehen.

Du bist Versicherungsmaklerin und bekommst 50.000 Euro zur Verfügung gestellt. In welche Bereiche würdest du dieses Geld investieren und wie würdest du es verteilen?

Geusen: Auf jeden Fall sehr viel in die interne Prozessverbesserung, da wir einen großen Bestand verwalten. Das tun wir auch tagtäglich. Aktuell haben wir vier Entwickler angestellt, die Systeme und Tools entwickeln, die unsere Verkaufs- und Betreuungsprozesse verbessern.



MEHR INFOS? JETZT KOSTENLOS UNSEREN NEWSLETTER ABONNIEREN!

In welchen sozialen Netzwerken bist du unterwegs, in welchen davon bist du sichtbar?

Geusen: Unterwegs bin ich auf Facebook, Instagram und LinkedIn. Auf Facebook bin ich überwiegend stille Mitleserin in diversen Branchengruppen, werde selbst verlinkt, beantworte mal die ein oder andere Frage, bin aber nicht so aktiv. Instagram wird bei mir immer mal wieder bespielt, aber ebenfalls da viel zu wenig. Aktiver bin ich auf LinkedIn, poste dort persönliche und berufliche Themen und würde behaupten, eine gewisse Reichweite zu haben.

„ Bei uns wird Zusammenhalt im Team sehr großgeschrieben

Welchen Nutzen siehst du in der Fokussierung auf spezifische Zielgruppen?

Geusen: Wir können nur so arbeiten, wie wir es tun, weil wir auf unsere Zielgruppe fokussiert sind. Ich würde behaupten, es gibt in Deutschland wenige Teams, die sich so gut in Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung auskennen und wirklich tiefes Fachwissen aufgebaut haben. Dafür wissen die meisten meiner Mitarbeitenden nicht, was Nachbesserungsbegleitschäden oder eine Versicherungssumme auf erstes Risiko sind.

Neben der fachlichen Tiefe in der Beratung haben wir aber natürlich auch diverse digitale Prozesse, deren Automatisierung nur Sinn macht, weil sie bei uns sehr häufig vorkommen. So haben wir teilweise bei einem Versicherer 7.000 Verträge in der gleichen Sparte. Natürlich gibt es Unterschiede in den Tarifständen, aber hier macht es einfach Spaß, über Automatisierung bei sehr hoher Datenqualität nachzudenken.

Was tust du, um Talente in deinem Unternehmen zu halten?

Geusen: Bei uns wird der Zusammenhalt im Team sehr großgeschrieben. Wir verbringen alle einen Großteil unserer Lebenszeit im Büro und wenn wir keinen Spaß mit den Kolleginnen und Kollegen haben, muss das Schmerzensgeld (Gehalt) schon enorm hoch sein, wenn das jemand lange aushalten soll. Das schaffen wir durch eine offene, aber professionelle Kultur über alle Hierarchieebenen hinweg und regelmäßige Teamevents.

In der heutigen Zeit müssen wir Arbeitgeber uns aber auch daran gewöhnen, mehr Fluktuation im Team zu haben. Das Angebot ist groß und von jungen Menschen wird ja schon fast erwartet, dass sie mehrere Stationen in ihrem Lebenslauf haben. Daher haben wir unsere Onboarding-Prozesse angepasst und können neue Talente nun viel schneller fachlich und prozessual fit machen, damit sie sehr schnell reinkommen und echte Unterstützung bieten.

Wie motivierst du dein Team und wie schaffst du eine positive Unternehmenskultur?

Geusen: Ich glaube, dass ganz viel davon abhängt, ein gutes Vorbild zu sein. Sicherlich kennt jeder das Bild vom Boss versus Leader. Wenn ich jeden Tag mit hängenden Mundwinkeln durchs Büro laufe und mich über unsere Kunden beschwere, kann ich schlecht von meinen Mitarbeitenden etwas Anderes erwarten. Ich versuche also mitzuhelfen, wenn wir super viel zu tun haben und selbst mit guter Laune durch den Tag zu gehen. Daneben gibt es viele weitere Faktoren, die zu einer positiven Unternehmenskultur gehören, heute aber selbstverständlich geworden sind (oder zumindest sein sollten). Nur das regelmäßige Loben fällt mir sehr schwer. Ich bin da anders aufgewachsen und komme eher aus der Richtung „nicht geschimpft ist genug gelobt“. Das versuche ich zu ändern, muss mich da aber immer wieder selbst daran erinnern.

Wann fühlst du dich erfolgreich?

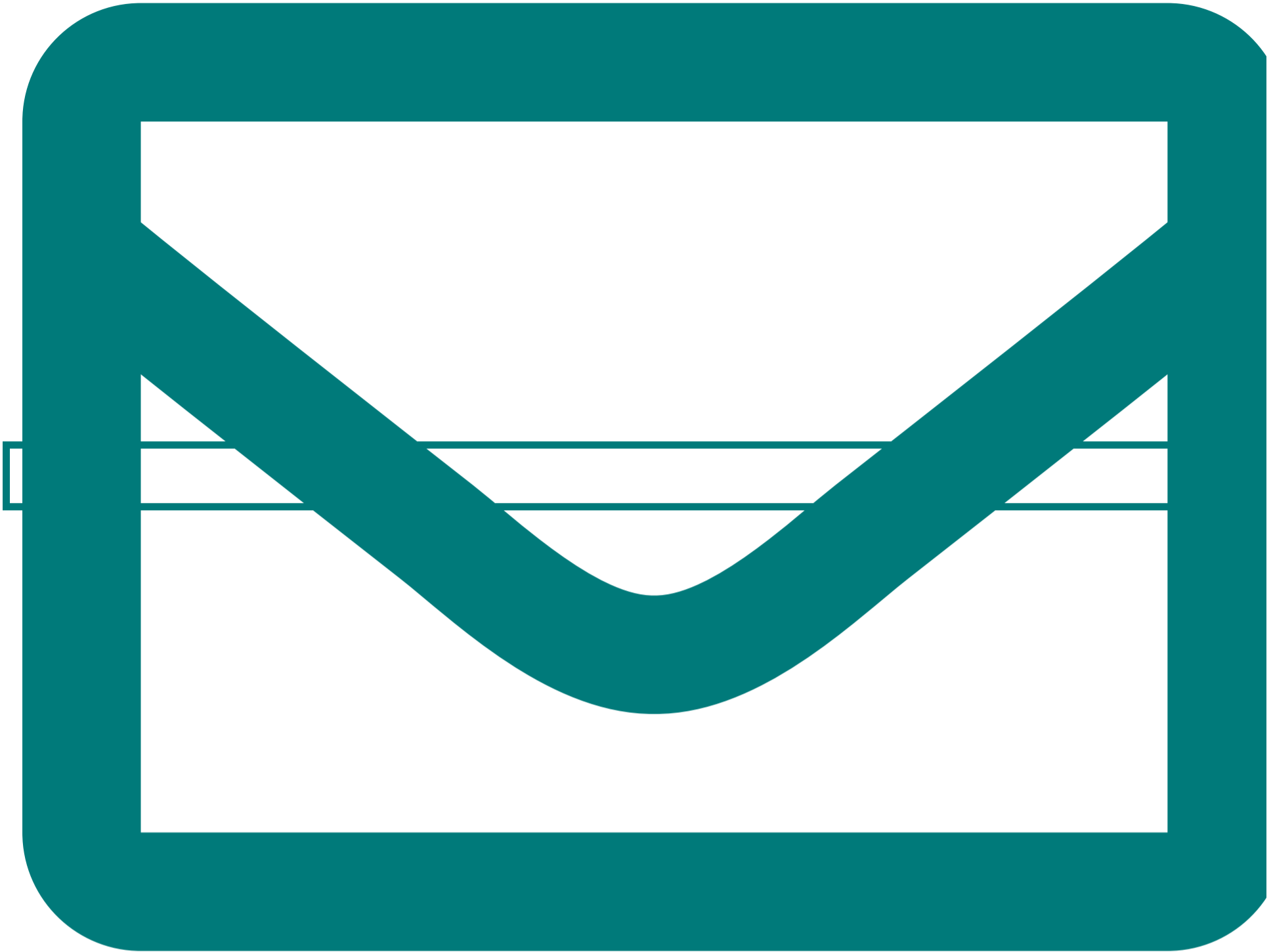
Geusen: Wie für die meisten Versicherungsvermittler sind es für mich extrem erfolgreiche Momente, wenn wir eine größere Kundenverbindung gewinnen können oder außergewöhnliche Lösungen mit den Versicherern finden. Aber auch kleine Momente, wie zum Beispiel eine Neukundenanfrage mit dem Hinweis „XY hat Sie mir empfohlen“ sind toll. Außerdem gibt es mir große Zufriedenheit, wenn wir Großaktionen (wie in diesem Jahr die Anpassung der Mindestversicherungssumme) mit dem Team gestemmt bekommen.

Was wünschst du dir von Versicherern an konkreter Unterstützung?

Geusen: Aktuell wünsche ich mir deutlich mehr Rücksprache mit uns Versicherungsvermittlern bei der Umstellung von Systemen. So habe ich in letzter Zeit viele Umstellungen bei uns intern umsetzen müssen, bei denen ich mir sicher bin, dass wir als Hans John Versicherungsmakler GmbH die größte Stückzahl an Verträgen in diesem System haben werden und dennoch keine einzige Feedbackrunde mit uns durchgeführt wurde. Und bei aller Digitalisierung ist es doch schön, wenn weiterhin telefonisch erreichbare Menschen in den Fachabteilungen sitzen, die nur so viel Arbeitspensum haben, wie sie auch in angemessener Zeit abarbeiten können. Zentrale Teams mit Gruppenpostkorb und Hotline funktionieren nur dann, wenn auch wirklich alle fachlich top ausgebildet sind.

Wenn du einen Wunsch an die Branche hättest, welcher Wunsch wäre es?

Geusen: Wir sollten wirklich versuchen, uns weniger gegenseitig schlecht zu machen. Es gehört ja schon fast zum guten Ton, dass die Kunden beim Wechsel der Betreuung hören, was in der vorherigen Betreuung alles falsch gelaufen ist und ganz dringend umgedeckt werden muss. Das macht etwas mit unseren Kunden und damit auch mit unserem Ruf. Natürlich ist es verständlich, dass ein Vermittler bei einem neuen Kunden die bestehenden Verträge prüft. Ich persönlich versuche aber in der Kommunikation von Deckungslücken immer sehr vorsichtig zu agieren und auf keinen Fall meine Vorgänger schlecht zu reden. Wenn unsere Kunden das zu oft hören, verlieren sie Vertrauen in die gesamte Branche.



MEHR INFOS? JETZT KOSTENLOS UNSEREN NEWSLETTER ABONNIEREN!

Welchen Wunsch hast du an die Politik?

Geusen: Das ist fast unmöglich, in solch einer Kürze zu fassen. In meiner Tätigkeit als Vorständin für den AfW – Bundesverband Finanzdienstleistung sehen wir leider häufig Gesetzesvorhaben, die von Politikern entwickelt und letztlich auch entschieden werden, die unsere Branche nur sehr oberflächlich kennen. Um wirklich einschätzen zu können, wie gute Beratung in Versicherungs- und Finanzanlageprodukten funktioniert und was die Bedürfnisse der Kunden sind, sollte man vorher nicht nur Schulpolitik gemacht haben.

Inzwischen werden die Gesetze aber kaum noch in Deutschland „gemacht“, sondern in Brüssel. Die Herausforderungen steigen, da die Vermittlerlandschaft in Europa sehr divers ist. Hier den Überblick zu behalten und eine gesamteuropäische Lösung zu finden, stellt alle vor eine große Herausforderung. Umso mehr sind unsere deutschen Politiker gefragt, in den diversen Gremien Einfluss auf diese Gesetzgebung zu nehmen.

Über die Interviewpartnerin

[Franziska Geusen](#) übernahm bereits mit 26 Jahren die Geschäftsleitung der Hans John Versicherungsmakler GmbH – nach Studium und Tätigkeit als Underwriter bei der Allianz. Geusen ist aber auch Mutter zweier kleiner Kinder – und lebt den täglichen, nicht immer einfachen Spagat zwischen Unternehmensführung und Familie, den so viele berufstätige Mütter kennen. Gerade in unserer immer noch männerdominierten Branche durchaus ein Thema, für das sie mehr Bewusstsein schaffen möchte. Ihre Erfahrungen mit moderner Führung und der Förderung des Nachwuchses teilt sie regelmäßig als Rednerin.

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](#)

> [BRANCHE](#)