

Telefonskript Webinar-Leads – Private Krankenversicherung

1 Einleitung

(für das interne Verständnis der Mitarbeiter – wird nicht gesagt)

- Im Webinar erheben wir jetzt auch die **Telefonnummern**.
 - Ziel: im **Nachgang** die Leads **anrufen, die sich nicht eingetragen haben** → **persönliches Gespräch**.
 - Vorgehen: **einfach, von Mensch zu Mensch**
-

2 Gesprächseinstieg – Begrüßung

Du sagst:

„Dieter hier, hi, grüße dich aus dem Team von Dieter, vom Fachzentrum Finanzen.

*Du hattest dich zum Webinar bei uns eingetragen — Thema **Private Krankenversicherung**.“*

→ **Pause** → **Kunde antworten lassen** (Ja / Feedback)

3 Einstieg ins Gespräch

Du sagst:

„Alles klar, wunderbar. Ich weiß jetzt nicht genau:

Hast du es geschafft, dir das Webinar selbst anzuschauen oder die Aufzeichnung?“

→ **Kunde antwortet**

Wenn Ja:

„Super, spannend!

Da würde mich interessieren:

*War das hilfreich und **wie schätzt du das Thema PKV für dich persönlich ein?***

Punkt Pause: Kunde antwortet

Wenn es passt, fragen: Was ist überhaupt deine **Motivation**, dich mit dem Thema PKV zu beschäftigen?“

4 Gesprächsverlauf je nach Kundenantwort

A) Kunde spielt mit dem Gedanken, sich privat zu versichern

Du sagst:

„*Mensch, wie weit bist du denn schon mit deiner **Recherche**?

Wäre es für dich hilfreich, wenn wir uns deinen Fall mal wirklich im Detail anschauen, vernünftige Zahlen besorgen und das Ganze so transparent machen, dass du genau weißt:

- Wer sind die **stabilen Anbieter**?
- Wo musst du beim **Kleingedruckten** drauf achten?
- Sodass du eine fundierte Entscheidung für dich treffen kannst?*“

→ **Kunde antwortet**

→ **Termin anbieten und einbuchen**

B) Kunde ist aktuell im Gespräch mit einem anderen Berater

Du sagst:

„*Das ist wunderbar — das ist ja auch richtig so, sich verschiedene Meinungen einzuholen.

Gerade weil das eine **langfristige und wichtige Entscheidung** ist, empfehle ich dir, vielleicht auch unsere Sichtweise mit reinzunehmen:

Wir basieren unsere Einschätzungen nicht auf klassischen Marktvergleichen, sondern auf **harte Zahlen, Daten, Fakten** — aus tausenden echten Beitragsverläufen.

Da siehst du ganz konkret, wo es im Alter **teuer wurde** und wo es **preisstabil** geblieben ist.

Auf genau die Anbieter könntest du dich konzentrieren, wenn dir das Thema wichtig ist.*“

→ **Pause** → **Kunde antworten lassen** → ggf. Termin anbieten

C) Kunde hat das Webinar noch nicht gesehen

Du sagst:

„*Kein Thema — genau deshalb rufen wir auch an.

Wir wissen, dass viele junge Leute in die PKV wechseln und es später sehr teuer werden kann, wenn vorher nicht die richtigen Infos vorlagen.

Unsere Mission ist es, euch **vor den Fehlern der Alten zu bewahren**.

Deshalb die Frage:

Wie spannend ist das Thema PKV aktuell für dich?

Was war deine **Motivation**, dich zum PKV-Webinar anzumelden?*

D) Kunde will in GKV bleiben, möchte dort sparen

Du sagst:

„*Super spannend!

Wie sind denn deine **Rahmenbedingungen**?

Verdienst du über 75.000 € brutto pro Jahr?*

→ **Kunde antwortet:**

- **< 75k €:**
„Wunderbar — wir schicken dir nachher noch einen Link für einen **KV-Vergleich**.
Damit kannst du deine mögliche Ersparnis selbst sehen.“
- **> 75k €:**
„Sehr gut — und vom Alter her: Wo liegst du aktuell?“
→ Kunde antwortet → **PKV grundsätzlich möglich**.

„Hast du schon mit dem Gedanken gespielt, privat zu wechseln?“

E) Familienkonstellation abfragen

Du fragst:

„*Wie ist denn deine **Familienkonstellation**?

- Partner?
- Kinder?
- Berufstätigkeit in der Familie?*

→ je nach Antwort bewerten, ob PKV sinnvoll ist.

→ ggf. **Bedenken ansprechen und ausräumen.**

5 Argumentation – Thema Stabilität & Nutzen

Du sagst:

„*Vielleicht hast du das schon mitbekommen:

Unser Fokus ist genau das Thema **beitragstabile PKV-Anbieter.**

Wir haben über **5.000 Beitragsverläufe** ausgewertet — und es gibt Anbieter, die seit Jahrzehnten super stabil sind.

Wenn du möchtest, machen wir das für dich komplett transparent.

Voraussetzung ist nur: **Du sagst, das Thema ist für dich interessant.***“

→ **Pause** → **Kunde antworten lassen.**

6 Abschluss – Gesundheitsfrage vor Termin

Wenn der Kunde grundsätzlich Interesse zeigt, sagst du:

Du sagst:

„*Hand aufs Herz — ist in den letzten 3-4-5 Jahren irgendwas gewesen, wo du sagst:*

Das könnte bei der PKV ein Thema werden?

(z.B. chronische Krankheiten, Krebserkrankung, psychische Behandlung)“

→ Kunde antwortet:

- Wenn **kritisch:**
„*Danke für deine Offenheit. Dann macht es aktuell wahrscheinlich wenig Sinn, das weiter zu verfolgen. Ich würde das so vermerken.*“

- Wenn **unklar**:
„Kein Problem — da würde ich die Info in unsere Risiko-Abteilung geben und wir schauen es gemeinsam an. Ich buche dir dazu direkt einen passenden Termin ein.“
-

7 Ende

Du sagst:

„Dann wäre der grobe Ablauf damit abgedeckt. Ich freue mich auf das Gespräch und schicke dir alle Infos per E-Mail zu.“

8 Fazit

👉 **3 mögliche Cases:**

1. **Interesse → Termin buchen**
2. **Noch unsicher / im Gespräch mit anderen → Infos geben, ggf. Termin anbieten**
3. **Kein Interesse / gesundheitlich nicht geeignet → Gespräch freundlich beenden**

Wenn du magst, kann ich dir **diese vollständige Version jetzt auch als DOCX** fertig machen → **perfekt formatiert für dein Team** (mit klaren Überschriften + Fettdruck für die Gesprächsteile).

👉 **Willst du?** → Dann erstelle ich dir **jetzt** die fertige DOCX-Version.

👉 Antwort: **Ja / Nein?** 🚀